



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Dirección General de Riesgos Agropecuarios

FECHA

17/01/2019

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público. 3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	La Misión y Visión pueden encontrarlas colocadas en murales y en los documentos oficiales de la institución, además de que hacemos mención en todas las actividades (Evidencias: Reuniones, Charlas, correo, agenda, fotos y el Portal de Transparencia brochure). La institución tiene su marco de valores bien definido, estos valores están orientados al logro de sus objetivos, basados en la transparencia, objetividad, imparcialidad, lealtad, responsabilidad, competitividad, sostenibilidad, equidad, compromiso, honestidad, ética y profesionalidad del servicio público (Evidencias: Enunciado de valores y portal de transparencia). La institución, en su política tiene establecido que en todos los documentos y en cualquier actividad oficial, se debe hacer mención de la misión, visión y valores, tanto para los empleados como para los demás grupos de interés (Evidencias: página web, mural, Charlas, brochure,	

4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos. 5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto. 6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos. 7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	talleres, boletines, talleres, planes, proyectos, etc.). La misión, visión y valores de la DIGERA están establecidos en la Ley 157-09. En el Plan Estratégico Institucional 2013-2018, y se establece la revisión de la misión, visión y valores (Evidencias: Plan Estratégico y la ley No. 157-09). La Institución cuenta con una Comisión de Ética y un Código de Ética dirigido a los servidores de la institución basados en la Ley de Función Pública No. 41 -08 A través del monitoreo al cumplimiento de la Ley 200 -04 se establece la prevención a la corrupción (Evidencias: Reportes de Comisión de Ética/ Minutas, listados de participación, fotos). La institución a través de los controles internos, Código de Ética y Comité de Calidad, tenemos una gestión que prevé la corrupción y los conflictos de intereses, cualquier inconveniente o conflicto se identifica por área y entonces se buscan las posibles soluciones o sanciones según lo establecidos (Evidencias: Código de Ética, Comité de Calidad y Encuesta de Clima Organizacional). La institución cuenta con un comité de calidad que se reúne mensualmente para tratar temas de mejoras, incluyendo el repaso de nuestros objetivos, misión y valores, y generando normas que puedan incrementar el buen funcionamiento de la	
---	--	--

	institución (Evidencias: Acuse de Reunión, materiales entregado en las reuniones).	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. 2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización. 3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad). 4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de	La institución cuenta con una estructura organizacional adecuada a nuestras funciones y acorde al plan estratégico, revisada y aprobada por el Ministerio de Agricultura (Evidencias: Plan Estratégico y Manual de Organización y Funciones). La institución tiene identificada las prioridades y los cambios necesarios para un mejor desempeño y logro de los objetivos (Evidencias: Plan Estratégico, POA y metas presidenciales). La institución por medio del Plan Operativo Anual se reportan los resultados cuantificables de los objetivos. Además con la Carta Compromiso al Ciudadano, la institución ha ido concientizado al productor agropecuario y forestal sobre sus necesidades y expectativas (Evidencias: Matriz del POA, Carta Compromiso al Ciudadano y matriz de la memoria anual). La Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA), cuenta con	

los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”). 5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001. 6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	un sistema de gestión, consulta y reportes de pólizas agropecuarias, en el cual podemos hacer consultas y reportes de los diferentes rubros que el estado subsidia a través de esta institución. En ese sentido podemos verificar las diferentes zonas de impacto del seguro agropecuario y la cantidad de rubros asegurados. También podemos ver todos productores nuevos que han sido beneficiados con el subsidio al seguro agropecuario. Con dicho sistema de gestión podemos hacer las proyecciones a largo plazo del crecimiento de los asegurados (Evidencias: Sistema de Gestión). La institución trabaja con la Guía de Autodiagnóstico CAF con la finalidad de implementar acciones de mejora en los puntos identificados (Evidencias: Guía CAF). La División de Tecnología de la Información y Comunicación realiza acciones para brindar a las distintas Guía CAF 2013 Documento Externo Página 8 de 58 SGC -MAP unidades las facilidades de una información más acabada y rápida, lo que nos ayuda a cumplir nuestros objetivos a la mayor brevedad posibles. Llevando nuestro Plan Estratégico alineado con la administración electrónica (Evidencias: Pagina web, Imagen del sistema de	
--	---	--

7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. 8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización. 9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	Contabilidad, Imagen sistema de Activo Fijos, Sistema de gestión de pólizas (SISGEPOL). La Dirección General involucra diferentes áreas de la institución en diversos trabajos y proyectos con la creación de comisiones (Evidencias: Comité de Calidad, Carta compromiso al ciudadano, Cartas de creación de comités, Miembros de las diferentes comisiones). A lo interno la institución mantiene una comunicación efectiva con todos los colaboradores a través de circulares y comunicados. Externamente se mantiene informado al usuario de las actividades y todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia (Evidencias: Circulares, Página web, Redes Sociales, correos electrónicos). La institución se esfuerza por mantener los controles internos para lograr mejoras en el trabajo, dando la oportunidad a los Encargados Departamentales a que demuestren el compromiso asumido, de implementar en sus áreas de trabajo una cultura de innovación y mejoras manteniendo el control de las mismas. Para mantener una retroalimentación activa, se realizan cursos de capacitación y reuniones (Evidencias: Minutas de	
--	---	--

10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	reuniones, formularios de Mejoras, Presentaciones de POA, página web). La Dirección General y los Encargados Departamentales le comunican a los empleados o colaboradores de la institución las expectativas y objetivos que motivan las nuevas iniciativas (Evidencias: Talleres, Circulares, Comunicaciones).	
--	--	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	La institución se rige apegada a las normas y políticas en donde están definidos nuestros objetivos y valores, estableciendo compromiso con los Encargados Departamentales, empleados o colaboradores y con las compañías aseguradoras para cumplir las metas propuestas (Evidencias: POA, Plan Estratégico). La Dirección General siempre está presta para atender al personal de la institución, con sus inquietudes o iniciativas y aportes sobre cambios en los procesos de las mejoras (Evidencias: Formularios de Novedades, Formulario de Sugerencias y quejas, Fotos de integración del personal).	

3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.	La institución tiene bien definido que para una mejor y eficaz información hacia el personal utiliza circulares, comunicaciones o boletines en nuestros murales, reuniones si lo amerita, así como los correos institucionales (Evidencias: Circulares, correos de la Institución, Mural, Minutas, listado de asistencia).	
4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.	La Institución tiene como norma interna las responsabilidades para cada puesto, se le ofrece el apoyo necesario, contribuyendo con suministrar los recursos, equipos, asesorías, comunicación, capacitaciones (Evidencias: Capacitación, Fotos de áreas de trabajo).	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	La Dirección General conjuntamente con los Encargados Departamentales realizan actividades de retroalimentación con los empleados o colaboradores de las diferentes áreas, ya sea a través de llamadas, reuniones, correos o por otros medios según se requiera para cumplir con los objetivos y logra un mejor desempeño, tanto individual como grupal (Evidencias: Evaluación del desempeño, circulares, murales, capacitaciones a empleados y listas de asistencias).	
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	La Institución cuando va a realizar un determinado trabajo, crea comisiones tomando en cuenta el potencial del	

7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias. 8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva. 9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	empleado, la responsabilidad y sus competencias, esto nos ayuda a animar y fomentar al personal a un mejor desempeño (Evidencias: Comunicaciones). La institución promueve una cultura de aprendizaje y respalda e incentiva a sus colaboradores a participar en talleres y actividades propias de sus competencias, que los ayuden a seguir avanzando en sus metas (Evidencias: Talleres y capacitaciones realizadas, fotografías, lista de participantes y brochure de Programa de capacitaciones). La Institución tiene establecida las políticas de sugerencias, quejas y denuncias de los colaboradores y cualquier situación impropia, donde se revisan y analizan las recomendaciones y propuestas de los empleados de manera personal (Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional y Comité de Calidad). La Institución para reconocer y premiar los esfuerzos de nuestros empleados tanto individual como colectivo, son entregados regalos y dos días libres por empleado del mes, reconocimientos al esfuerzo y al trabajo tomando en cuenta el tiempo de labor y el esfuerzo para aprender y seguir avanzando, y entregas de estatuillas en acrílico como reconocimiento (Evidencias: Estatuillas, certificado y fotos en el mural).	Nota: No existe la facilidad de conceder bonos por desempeño.
--	---	--

10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	La institución se mantiene al tanto de las situaciones y necesidades de los empleados, cuando estos lo manifiestan o las mismas circunstancias nos hacen partícipe (Evidencias: permisos para actividades de los hijos, Apoyo en caso novenarios).	
--	--	--

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.	La institución, a través de los Encargados Departamentales determinan las necesidades de recursos para cada año para el mejor desempeño de sus funciones (Evidencias: Presupuesto). Por medio de la puesta en vigencia de la Ley No. 157-09, que instituye y regula el Seguro agropecuario y forestal en la República Dominicana, se crea la Dirección General de Riesgos, que a su vez sirve de apoyo y auxilio al agricultor, minimizando el impacto de sus pérdidas, llevando tranquilidad y bienestar a toda la familia, tanto en lo económico como en la social, por lo que la institución ha contribuido en la definición de políticas públicas en materia alimentaria (Plan estratégico y POA). La institución amparada en la ley que la crea y que está publicada en su página Web, se le da cumplimiento a través del desarrollo de los planes operativos ya	

4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	establecidos. También se le da cumplimiento a las políticas relevantes que surjan de las instituciones estatales relacionadas con la institución (Evidencias: MAP, DIGEPRES, Contraloría General de la República, Ministerio de Haciendas, entre otras). La institución cuenta con un Plan estratégico 2013-2018, al cual se le da cumplimiento a través de los Planes Operativos Anuales y los recursos son aportados por el gobierno central, a través de las asignaciones anuales provistas en el Presupuesto de Ingresos y Ley de Gastos Públicos y otras (Evidencias: Plan Estratégico y Planes Operativos Anuales y comunicaciones). La institución involucra a los políticos y a otros grupos de interés en el desarrollo de su sistema de gestión, tenemos convenios entre instituciones del Estado para la puesta en marcha del subsidio al seguro agropecuario y forestal (Evidencias: Acuerdos firmados con instituciones gubernamentales y no gubernamentales). La DIGERA rinde informe periódicamente al poder ejecutivo y a los miembros del consejo (Evidencias: Informes).	
---	--	--

7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.). 8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. 9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios. 10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	La institución en el desarrollo de su programa mantiene una alianza con los grupos de interés, como son los gubernamentales, no gubernamentales (Evidencias: Acuerdos y Convenios firmados). La institución convoca a asociaciones, cooperativas y grupos de productores sin distinción para darle charlas y orientaciones acerca de como asegurar sus productos, los beneficios de obtener el seguro y como obtener el subsidio (Evidencias: Fotos y Publicaciones). A través de las informaciones publicadas en nuestra página web y la Carta de Compromiso al Ciudadano, la institución busca difundir en los productores agropecuarios y forestales en general los servicios ofrecidos, resaltando el trabajo y el reconocimiento de la institución en la sociedad (Evidencias: Carta de Compromiso al Ciudadano, Pagina Web). La institución en nuestra página web y en la Carta de Compromiso al Ciudadano se pueden ver las informaciones sobre el subsidio al seguro agropecuario y forestal que brindamos a los productores agropecuarios y forestales ya sea individual, en cooperativas y en asociaciones (Evidencias: Pagina web, Fotos Carta Compromiso al Ciudadano).	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	La Institución ha identificado a los grupos de interés y les comunica los resultados a través de la página web (Evidencias: Pagina web, Carta Compromiso al Ciudadano, Brochures). Al momento de ofrecer servicios a grupos solicitantes de diferentes localidades, la Directora las envía al Departamento encargado de realizar la revisión y evaluación de cada una de las solicitudes de los productores (Evidencias: Informes de visitas y revisión de solicitudes de póliza subsidiada). La institución realiza charlas y reuniones con los productores, a fin de conocer la satisfacción con el servicio, sus necesidades y expectativas (Evidencias: Fotos e informes de visitas a localidades). – A través del Departamento de Riesgos y del área de planificación, se recibe de los demás Departamentos un informe de las actividades realizadas para elaborar un informe general del desempeño de la	

5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	institución (Evidencias: POA, e informes). A través del Departamento de Riesgos y del área de planificación, con la colaboración de los demás departamentos, se lleva a cabo la elaboración del Plan Estratégico Institucional y el POA, a través de los cuales se plantean los objetivos y metas incluidos en ellos (Evidencias: POA y plan Estratégico).	
---	--	--

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	A partir de la misión y visión la institución ha elaborado el Plan Estratégico Institucional 2013-2018, en donde se planteas los objetivos estratégicos. Por medio del Plan Operativo Anual se presentan los ejes transversales de la institución, en donde se plantean los pasos a seguir para el logro de la misión, visión y objetivos estratégicos de la institución (Evidencias: Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual). A través de los resultados de las encuestas obtenidas la institución desarrolla una estrategia dando prioridad a las expectativas y necesidades de los grupos de interés (Evidencias:	

3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	Resultados de encuestas, Informes, Carta Compromiso al Ciudadano). La institución ha identificado los procedimientos de todos los Departamentos, principalmente los que ofrecen servicios a los productores, realizando propuestas de mejora y evaluando los efectos conseguidos luego de su implementación (Evidencias: Plan de Acción de Mejora Clima Organizacional e Informes). La institución asegura y gestiona los recursos materiales y financieros para el desarrollo de la estrategia institucional. Estos recursos provienen del Gobierno Central, el cual dispone de una partida del presupuesto nacional para el desarrollo del organismo (Evidencias: POA y Plan Estratégico). La institución a través del subsidio al seguro agropecuario ha llevado la tranquilidad social a un gran número de productores agropecuarios y por consiguiente al núcleo familiar de cada uno de ellos (Evidencias: POA).	No se ha implementado.
--	--	-------------------------------

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización. 3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	La institución tiene establecido los objetivos en el Plan Estratégico Institucional y debidamente detallados en el Plan Operativo Anual (Evidencias: Plan Estratégico y Plan Operativo Anual). La institución establece a través de cada uno de los Departamentos, que las actividades, tareas y objetivos estén alineados con los objetivos del Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual (Evidencias: Plan Operativo Anual y Plan Estratégico). La institución en el Plan Operativo Anual, incluye los objetivos con sus indicadores de medición, los cuales son actualizados según los resultados obtenidos (Evidencias: POA). La institución a través de todos los departamentos se ven involucrados en la elaboración del Plan Operativo Anual, el cual es difundido al personal involucrado a través de socializaciones y de los correos electrónicos(Evidencia: POA).	

5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia. 6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia). 7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	Con la elaboración del Informe de Ejecución del Presupuesto Físico entregado a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), la institución analiza la relación entre la producción y el impacto a los pequeños y medianos productores agropecuarios, a través del subsidio al seguro agropecuario (Evidencias: Informe de ejecución). La institución ha evaluado las necesidades de reorganización y mejora de la estrategia con la finalidad de cumplir con las disposiciones de las instituciones rectoras (Evidencias: Informes al MAP y OPTICS).	No se está implementando actualmente.
---	---	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	La Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA) es miembro de la Asociación Latinoamericana para el Desarrollo del Seguro Agropecuario (ALASA); en el cual mantenemos estrecha relación de intercambio de	

	información en lo referente al seguro agropecuario en américa latina. (Evidencias: Notas de prensa, Firma de Acuerdo con La entidad Estatal de Seguro Agrario (ENESA) y Asociación Latinoamericana para el desarrollo del seguro Agropecuario (ALASA).	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	- La institución realiza informes trimestrales de los avances de los planes operativos, a partir de las cuales se elabora un informe general con las novedades (Evidencia: Informe).	
3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	La DIGERA ha integrado un conjunto de comisiones para darle seguimiento a los diferentes proyectos que lleva a cabo el Ministerio de Agricultura en el área de la trazabilidad agropecuaria, la cual integra a todas las instituciones que tienen que ver con la producción agrícola nacional (Evidencias: Comisiones, Reuniones, Proyectos y Portal Trazaragro).	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	El Departamento de Riegos Agropecuarios es quien se encarga de darle seguimiento a las informaciones que nos llegan desde el Banco Agrícola, FEDA y las Compañías Aseguradoras (Evidencia: Banco Agrícola, FEDA y las Compañías Aseguradoras).	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	El Plan Anual de Compras y Contrataciones elaborado en base a las necesidades reales permite que cada unidad cuente con los insumos para	

	realizar las actividades programadas (Evidencia: Plan Anual de Compras).	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	La institución cuenta con los medios para que los empleados puedan comunicar sus inquietudes, sugerencias y hacer propuestas de mejoras de los procesos (Evidencias: Correo electrónico, mural, personal y Encuesta de Clima Organizacional).	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	El Portal Web de la institución permite a los ciudadanos productores registrar sus quejas, sugerencias y reclamaciones (Evidencias: Página web en Línea digera.gob.do).	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	En el departamento de Recursos Humanos se analizan las necesidades del personal, así como también sus expectativas y la estrategia de la	

2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad). 3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. 5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).	institución, con la finalidad de mantener una mejora continua (Evidencias: evaluaciones). El Departamento de Recursos Humanos realiza acciones para mantener en los empleados un equilibrio entre su vida laboral y su vida familiar y social (Evidencias: Permisos para estudio, licencias). - En el proceso de reclutamiento y selección de personal se les aplican pruebas a los candidatos para evaluar sus conocimientos y habilidades y que éstas se correspondan con el cargo al que aplica, además de las evaluaciones de desempeño a todos los empleados (Evidencias: Pruebas de Inteligencias evaluación de desempeño). Recursos Humanos aplica los procedimientos establecidos en los reglamentos de aplicación de la Ley de Función Pública 41 -08 para la selección, promoción y remuneración del personal (Evidencias: Manual de Procedimientos). - La institución realiza reconocimientos a empleados destacados en diferentes actividades durante todo el año, basándose en los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño (Evidencias: Fotos, mural y certificados).	
---	---	--

6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos. 7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura. 8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	- La institución cuenta con un Manual de Cargos y un Manual de Organización y Funciones aprobados por el Ministerio de Administración Pública (Evidencias: Manual de Cargos, Manual de Organización y Funciones). El personal de la institución está continuamente capacitándose en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TiCs). Los analistas de riesgos agropecuarios se capacitan en el uso de la herramienta de consulta y reportes de pólizas de seguros, desarrollada por el área de desarrollo de software de nuestra institución. El personal en sentido general está al día con las capacitaciones en el uso de las herramientas de oficina, como lo es “Ofimática”. Con la implantación de la tecnología de Voz Sobre Ip (VoIp) de esta institución se capacitó al personal del área de tecnología que tiene que ver con el uso y la configuración de la central telefónica (Evidencias: Diplomados, capacitaciones).	No se ha implementado el Sistema de Carrera Administrativa.
---	---	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	El Departamento de Recursos Humanos a través de La Hoja de Vida del personal acompañada de su soporte correspondiente, siempre la compara con el perfil de puesto donde se establecen los requisitos para cubrir las necesidades de la institución en lo relacionado a recursos humanos (Evidencias: Evaluaciones de desempeño).	
2. Debatar, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	El Departamento de Recursos Humanos en coordinación con los demás Departamentos determina las necesidades de capacitación de los empleados y de esta manera se elabora el plan de capacitación para el año (Evidencias: Programación de capacitación, correos).	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	- Los cursos ofrecidos son otorgados a los empleados en base a las necesidades de sus áreas y de la sugerencia de los encargados (Evidencias: Evaluaciones de desempeño, solicitud de cursos).	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los	- Se han impartido capacitaciones con miras a mejorar el desarrollo de las habilidades tanto de los líderes o	

ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	Encargados Departamentales como de sus colaboradores (Evidencias: Diplomado de Habilidades Gerenciales en INFOTEP, Curso de Liderazgo en INAP).	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	El personal de nuevo ingreso a la institución es entrenado en base a la misión, visión, valores y al conocimiento de la ley con la cual se crea la institución (Evidencias: Manual de Inducción de Empleados y plan estratégico).	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	- Recursos Humanos en base a las competencias y habilidades de sus empleados y las necesidades de las distintas unidades realiza traslados a empleados con el fin de contribuir al logro de objetivos de la institución (Evidencias: traslado de empleados).	
7. Desarrollar y promover 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).	- Las institutos que ofrecen los servicios de formación a los empleados de la institución disponen en su oferta académica de cursos en línea, los que Guía CAF 2013 Documento Externo Página 26 de 58 SGC-MAP sociales), permite a nuestros empleados conocer más acerca de métodos modernos de formación (Evidencias: Certificados, solicitudes de cursos).	
8. Planificar 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.	Tanto los Encargados Departamentales como los demás empleados o colaboradores de la institución, han recibido cursos de capacitación de conflictos de interés y gestión de riesgo	

	institucional (Evidencias: Certificados y Fotos).	
9. Evaluar 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 de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	Los institutos que ofrecen cursos de formación a la institución lo hacen de forma gratuita a los empleados públicos, lo que ha permitido que gran cantidad de servidores logren capacitarse en sus áreas, impactando positivamente a la institución (Evidencias: Certificados, comunicaciones de institutos).	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		No se ha realizado

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	- La institución promueve el intercambio de ideas y el trabajo en equipo (Evidencias: Reuniones comité contra parte, reuniones comité de calidad, acuse de asistencia a las reuniones).	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	- Mediante formulario de novedades se da la oportunidad de los empleados de hacer sugerencias y propuestas para la mejora de los procesos (Evidencias: Formulario de novedades, sugerencias de los empleados).	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Los encargados de las unidades involucran a todos sus empleados en la elaboración de sus planes operativos (Evidencias: Reuniones y POAS).	

4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Con la elaboración de los planes operativos departamentales los encargados acuerdan con sus empleados los objetivos y las tareas a realizar (Evidencias: POAS).	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	La institución realiza encuestas a sus empleados con el fin de obtener resultados para la toma de decisiones (Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional).	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Con la encuesta de Clima Organizacional y la Encuesta de Carga de Trabajo los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos (Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional, Encuesta de Carga de Trabajo).	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	- La División de Compensaciones y Beneficios Laborales realiza charlas sobre seguridad laboral además de colocar en todas las oficinas afiches (Evidencias: Fotos de actividades, afiches).	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	El Departamento de Recursos Humanos otorga permisos y licencias a sus empleados siempre que estén debidamente justificados (Evidencias: Permisos para asistir a clases, licencias por maternidad).	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	A través de las donaciones de suplementos alimenticios y alimentos crudos a empleados con algún problema	

	de salud (Evidencias: Listado de Beneficiarios).	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	La institución reconoce a sus empleados en diferentes actividades durante el año como en celebraciones de aniversario de la institución, día de las madres y día de las secretarías (Evidencias: Fotos, certificados de reconocimientos).	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	- La institución cuenta con un registro de empresas proveedoras que por años han brindado un servicio a tiempo y de calidad a la institución (Evidencia: Listado de Proveedores).	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	la institución hace acuerdos ya sean por contratos de servicios con las diferentes instituciones privadas que nos suplen algunas necesidades (Evidencias: Contratos).	No aplica.
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Esta Dirección General trabaja en conjunto con el proyecto Trazaragro en la entrega de información para la alimentación del sistema de Trazabilidad agropecuaria (Evidencias: Trazaragro y RUPE).	

4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	El Departamento de Gestión de Riesgos y Recursos Humanos son quienes se encargan de darle seguimiento a los acuerdos y convenios con las diferentes instituciones que se han hecho acuerdos previos (Evidencias: Informes).	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	La institución ha firmado acuerdos de cooperación con organizaciones públicas y privadas, con el fin de compartir informaciones comunes; como son registros de personas que han optado por préstamos para la siembra, cosecha y producción (Evidencias: Banco Agrícola y Compañías Aseguradoras Agropecuarias).	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	En los acuerdos de cooperación están definidas las responsabilidades de cada una de las partes (Evidencias: Acuerdos interinstitucionales).	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Aumentar la relación de trabajo en conjunto con la compañía de seguro agropecuario e instituciones financieras públicas (Evidencias: Agrodosa y el BAGRICOLA).	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	La DIGERA como institución regente del seguro agropecuario en el país, ha dado sugerencias a la Compañía Aseguradora Agropecuaria en el manejo de pólizas, en ese sentido, hemos tenido una retroalimentación del Departamento de Tecnología de dicha institución para el análisis y diseño de nuestra plataforma	

	de consulta (Evidencias: AGRODOSA y DIGERA).	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La institución cumple con la disposición gubernamental de otorgarle un 20% de las compras a las pymes (Evidencia: Plan Anual de Compras y Contrataciones).	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	La institución a través de su página web comunica a todos los grupos de interés sobre todo lo relacionado al funcionamiento de la institución (Evidencias: página web, notas de prensa, publicaciones).	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	La institución a través de su página web presenta a los pequeños y medianos productores agropecuarios todos los medios para canalizar sus necesidades e inquietudes como particulares u organizaciones (Evidencias: Página web, publicaciones charlas).	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	La DIGERA, presentó a los grupos de interés los medios a utilizar para canalizar sus sugerencias, quejas e inquietudes, además de la realización de encuestas y reuniones (Evidencia: Página web, encuestas, charlas).	

4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	La institución realiza esporádicamente encuestas a nivel de campo para verificar el nivel de satisfacción o conocimiento de los productores sobre el seguro agropecuario (Evidencias: Formulario de encuestas).	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	A través de la Oficina de Libre Acceso a la Información son publicado en nuestra página web todo lo relacionado al funcionamiento de la institución (Evidencias: Informes, Notas de prensa, Informes de gestión, Resoluciones y Noticias).	
6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	A través de la página web de la institución, reuniones y charlas los pequeños y medianos productores agropecuarios pueden colaborar a la gestión por medio de denuncias y sugerencias realizadas y satisfacción alcanzada (Evidencia: Página web y charlas).	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	La DIGERA a través de su Carta Compromiso al Ciudadano y de la página web, le presenta a los pequeños y medianos productores agropecuarios los servicios ofrecidos por la institución (Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano y página web).	

8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	La institución se mantiene al día con las informaciones que nos hacen llegar el Banco Agrícola y las Aseguradoras de las pólizas y los préstamos a los pequeños y medianos productores agropecuarios (Evidencias: Pólizas y préstamos).	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	El presupuesto de la institución es formulado acorde a lo establecido en nuestro plan estratégico (Evidencias: presupuesto Institucional).	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.		No se ha implementado.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	A través de nuestra portal institucional es publicada mensualmente la ejecución presupuestaria, compras y nóminas de empleados (Evidencias: Página Web www.digera.gob.do).	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.		No se ha implementado.
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	La institución elabora el presupuesto físico, cuya ejecución es presentada semestralmente ante el consejo del sector agropecuario (Evidencias: Fotos de las reuniones del consejo).	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Las distintas unidades del área financiera de la institución tienen bien definidas sus funciones y responsabilidades, las cuales	

	están descritas en el Plan Estratégico (Evidencias: Plan Estratégico).	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	- En la formulación de cada proyecto de institución se toma en consideración los análisis de costo-beneficio, la sostenibilidad los controles del proyecto (Evidencias: proyectos y programas).	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	En el momento en que se elabora el forme del presupuesto físico, es analizado impacto y avance logrado en dicha ejecución (Evidencias: Presupuesto físico e forme de ejecución).	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.	La institución cuenta con un sistema integrado en el área financiera que permite facilitar y agilizar los procesos (Evidencias: Sistema del área de contabilidad (AVACOM)). La institución cuenta con la División de Comunicación y Publicidad que es la encargada de recopilar las informaciones de las áreas y procede a su revisión y publicación en el portar web (Evidencias: Página Web, correo electrónico y los archivos correspondientes). Los Encargados Departamentales realizan reuniones mensuales para dar seguimiento a las actividades realizadas, asegurando que las informaciones	

4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.). 5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.). 6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad. 7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	ofrecidas sean exactas (Evidencias: Reuniones con el comité de calidad de la institución). La institución cuenta con correo, para mantener la comunicación entre empleados. Así como murales informativos (Evidencias: Correo Institucional, mural). La Dirección General de Riesgos Agropecuarios, cuenta con manuales para garantizar el conocimiento del personal acerca del funcionamiento de la institución (Evidencias: Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos y Manual de Procedimientos). Contamos con una página web donde brindamos las informaciones requeridas por la población y a través de la Carta Compromiso al Ciudadano (Evidencias: Pagina web y Carta de Compromiso al Ciudadano).	No se ha realizado.
---	---	----------------------------

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La División de Tecnología de la Información y la Comunicación (TICs) tiene en carpeta varios proyectos para la	

2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	automatización de procesos para las tareas de trabajos de la institución. Dentro de esas tareas está el trabajo en conjunto con la Compañía Aseguradora dominicana en lo que respecta a la georeferenciación de fincas. La aplicación política de uso de contraseñas y políticas uso internet. - Obtener las certificaciones que otorga la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información (OPTIC) para nuestro portal Web. - La División de desarrollo tiene en carpeta la culminación del proyecto de la división de gestión de riesgos. - Contamos con los servidores físicos y virtuales suficientes para el trabajo que se realiza en la institución. - Contamos con una central telefónica virtual IP implementada y administrada por nuestro personal de tecnología, dicha central telefónica esta (Evidencias, Servidores físicos y virtuales, Sistema de Gestión de Pólizas). Contamos con un antivirus contratado con licencia de 3 años, para resguardar la información de virus Malware, Spam y Phishing. Contamos con un sistema de almacenamiento interno	No se ha realizado
---	--	---------------------------

4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados	(Evidencias: Antivirus administrable en la Web). Esta Dirección General utiliza las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), para las tareas diarias de trabajo, como son los sistemas propios de gestión de la información (Evidencias: Pagina web de la institución, Correos Electrónicos institucional, Bases de datos, conferencias vía telefónicas). El departamento de Tecnología de la Información y la comunicación de esta Dirección General realiza los proyectos y las tareas en conjunto con el departamento que el momento necesite la solución El departamento de Tecnología gestiona los conocimientos a través de cursos y capacitaciones para los usuarios la institución en el uso de los herramientas tecnológicas Dentro del presupuesto de la institución esta el capítulo de la capacitación del personal de tecnología, en el cual se establecen las prioridades de los cursos, seminarios, diplomados y entrenamientos de las tecnologías de punta. Nuestro departamento esta al tanto las diferentes instituciones que mantenemos información en común; como lo es AGRODOSA, BAGRICOLA Y OPTIC.	
--	---	--

✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.	Nuestra infraestructura de redes esta siempre en constante monitoreo, para así velar por el buen funcionamiento de los equipos que están interconectados a nuestras redes de voz y datos El uso de estas tecnologías de la información, la aplicamos cada día en nuestra oficina para el desarrollo de nuestras actividades; el uso de nuestros telefonía IP, la cual proporciona la facilidad de poder comunicarnos con nuestros empleados utilizando nuestra central telefónica, y así ahorramos dinero en el uso de las llamadas hacia celulares. En nuestro portal están los foros; en los cuales las personas que son beneficiarios del seguro agropecuario se conectan e interactúan con el personal que está dedicado a responderles las preguntas de lugar y así proceder a buscarle una solución a los inconvenientes que puedan tener (Evidencias: Central Telefónica IP). Nuestro portal Web cuenta con la información necesaria para que los usuarios del internet puedan interactuar, obtener información sobre nosotros. Nuestro portal cuenta con el sub-portal de transparencia, en donde pueden encontrar lo relativo a nuestras ejecutorias (Evidencias: Portal Web).	
--	--	--

7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	Nuestros técnicos del Departamento de Tecnología están a la vanguardia de la Información realizando cursos de capacitación, actualización y diplomados en las diferentes áreas para estar al día con las nuevas tecnologías (Evidencias: Certificados). Esta Dirección General tiene un compromiso con la gestión medioambiental, ya que hemos ido eliminando el uso de papel, la mayoría de la información que nos llega es de manera digital, y así ahorramos espacio, ya que necesitamos menos archivos donde guardar papel, y simplemente en nuestros espacios de almacenamiento interno es donde guardamos la información reciclado de cartuchos de tóner (Evidencias: Scanner e impresoras multifuncional).	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión	El edificio en donde está ubicada la institución tiene acceso bueno a dos vías principales del tránsito vehicular (Evidencias: Av. John F. Kennedy y la Dr. Defilló). La institución cuenta con oficinas y cubículos para empleados del área de Gestión de Riesgos, así como espacios para personas con discapacidad motriz, pudiendo acceder a las oficinas en sillas de ruedas (Evidencias: Instalaciones físicas). La institución tiene contemplado dentro del presupuesto las partidas del mantenimiento de la institución, equipos físicos e informáticos (Evidencias: Planos, fotos y presupuesto). La institución cuenta con vehículos suficientes para el desarrollo de las funciones diarias de la oficina; también contamos en conjunto con el Ministerio de Agricultura con un sistema de energía eléctrica ininterrumpido (Evidencias: Planos, fotos). El Edificio cuenta con áreas de parqueo, y la ubicación permite la facilidad para el acceso al transporte público a empleados y ciudadanos clientes (Evidencias: Planos, fotos). La DIGERA cuenta con un espacio físico para el alojamiento de los activos físicos	
--	---	--

directa o la subcontratación.	que están en desusos (Evidencias: Espacio físico).	No aplica.
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.		

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.	La institución tiene identificado y documentado los procesos de los diferentes departamentos (Evidencias: Plan Estratégico). Cada Encargado Departamental tiene la responsabilidad de identificar y asignar las responsabilidades a sus colaboradores. En las reuniones de mesa de trabajo se analizan y evalúan los procesos tomando en cuenta factores críticos de éxito (Evidencias: Reuniones, Informes). El Departamento de Gestión de Riesgos desarrolla, revisa y analiza los procesos asegurando que estén orientados al logro de los objetivos de la institución (Evidencias: Informes).	

5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). 9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia). 10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	Los empleados han participado en el diseño y mejora de los procesos tomando en cuenta sus sugerencias y aclaraciones para mejorar los resultados esperados (Evidencias: Plan Estratégico y el POA). La institución, a través dl Departamento Administrativo Financiero da prioridad para la asignación de recursos a los procesos más importantes (Evidencias: Presupuesto). La institución tiene actualizado su manual de organización y funciones, con el objetivo de ajustarlo a los nuevos procesos establecidos (Evidencia: Plan Estratégico). Con la Carta Compromiso al Ciudadano, la institución garantiza un 85% de la satisfacción de los pequeños y medianos productores agropecuarios, al estar permanentemente informados en la evaluación de los indicadores de resultados (Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano y POA). - Se monitorean y evalúan constantemente el Impacto de las TIC, a través de la constante revisión de las cuentas de servicios electrónicos (Evidencias: Auditorias por OPTICS y el MAP). La institución está al día acerca de los cambios en lo referente a los seguros agropecuarios en América Latina y	
---	---	--

	(Evidencias: Reuniones, fotos e informes).	
--	--	--

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Pagos a la compañía aseguradora del subsidio a las pólizas del seguro agropecuario a los pequeños y medios productores agropecuarios, lo que conlleva un ahorro al momento del agricultor pagar la póliza, lo que se transfiere en beneficios al momento de la cosecha (Evidencia: Pólizas).	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	En el portal de la institución tenemos un foro de preguntas y respuestas; para así lograr las mejoras necesarias para el buen funcionamiento de los productos y servicios que ofrecemos (Evidencia: Encuestas, sugerencias de los ciudadanos clientes).	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	A partir de las sugerencias recibidas por nuestros productores, se evalúan las acciones para la mejora de la calidad (Evidencia: Sugerencias de los ciudadanos clientes y FORO Web).	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	Para involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio se realizan capacitaciones para dar a conocer los requisitos que se deben tener los agricultores para optar por el seguro	

	agropecuario (Evidencias: Charlas y Portal Web).	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	A través de las charlas, reuniones, encuestas y el portal web, tratamos de involucrar a los productores agropecuarios para que nos entreguen las sugerencias necesarias para hacer los cambios en esta entidad (Evidencias: Charlas y Portal Web).	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	La institución se asegura que la información adecuada y fiable esté accesible a través de la Oficina de Libre Acceso o comunicándose al Departamento de Gestión de Riesgos (Evidencias: Pagina Web).	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	Los usuarios manifiestan aceptación con la accesibilidad a la institución ya que se brinda el servicio en un horario adecuado además de que se distribuyen materiales informándoles sobre el funcionamiento de la institución (Evidencias: Encuestas a productores y brouchere).	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	La institución cuenta con los medios o formas para dar asistencia a los productores tanto por línea telefónica como presencial y página web (Evidencias: Página Web).	

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

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

1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	Esta Dirección General cuenta con la colaboración del Banco Agrícola y AGRODOSA como entes que nos suplen informaciones para nosotros realizar nuestras operaciones administrativas. Pertenecemos al sector agropecuario de la República Dominicana (Evidencia: Informes de dichas instituciones).	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	La DIGERA en coordinación con el Banco Agrícola, el FEDA y AGRODOSA en cuanto al subsidio al seguro agropecuario y lo que se genera en torno al servicio brindado (Evidencias: Contratos firmados e informes).	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	La institución en coordinación con las compañías aseguradoras y las instituciones financieras se mantienen al día en el intercambio de datos e informaciones (Evidencias: Informaciones Banco Agrícola y AGRODOSA).	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	La institución se moviliza a los campos a reuniones con pequeños grupos de agricultores para escuchar sus problemáticas, intercambio de ideas y orientaciones, con el objetivo de tener mejores conocimientos sobre su situación agrícola y mejorar nuestros servicios (Evidencia: Fotos y video y documentación escrita).	

5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La DIGERA sostiene constantes reuniones con un equipo de técnicos designados para solucionar cada situación que se origina con la finalidad de solucionar situaciones que se crean y buscar soluciones a las mismas (Evidencia: Reuniones, Informes, resoluciones, creación de nuevos módulos y automatización de los procesos).	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	La DIGERA promueve el involucramiento general entre los diferentes Departamentos, con el objetivo de que todos empleados se sientan parte de cada proceso y así desarrollamos el empoderamiento de cada proceso (Evidencia: Reuniones, Comisiones).	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	La DIGERA utiliza el formulario de autoevaluación proporcionado por el MAP y posteriormente el supervisor realiza la evaluación pertinente (Evidencia: Formularios).	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).	A través de encuentros y charlas con los pequeños y medianos productores agropecuarios se ha determinado que tienen una percepción de la institución estimada en un 95% (Evidencia: Charlas y encuestas realizadas). Las sugerencias de los agricultores, son analizadas y comunicadas a la Dirección General de la DIGERA, para la toma de decisiones en la toma de nuestros servicios (Evidencia: Charlas y comunicaciones). La DIGERA, está en el edificio del Ministerio de Agricultura, el cual tiene acceso a transporte público, acceso para personas discapacitadas y horario de 8.00 am a 4.00 pm. De lunes a viernes (Evidencia: Planta física y Carta Compromiso al Ciudadano). - La institución se maneja con total transparencia y en cuanto al manejo de su funcionamiento organizacional y legislación aplicable, están descritos en la Ley No. 157-09, mediante la cual fue creada la institución (Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano, POA y Plan Estratégico). En las encuestas de satisfacción aplicadas a los pequeños y medianos productores agropecuarios, podemos evidenciar que un 85% de los	

6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.). 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. 9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. 10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	encuestados consideran entre excelente y bueno la calidad de los servicios ofrecidos por la institución (Evidencia: Encuestas de satisfacción aplicadas a los pequeños y medianos productores agropecuarios). La institución otorga el subsidio a todo el que opta por un seguro agropecuario sin distinción de género y que haya cumplido la edad reglamentaria (Evidencias: POA y memoria anual). La institución pone a disposición de los grupos de interés todas las informaciones requeridas (Evidencias: Página web y charlas a los pequeños y medianos productores). Los productores utilizan los canales correspondientes para la recepción de información y de acuerdo con las sugerencias recibidas tienen 80% aceptación (Evidencia: Página web, llamadas recibidas en línea y Charlas). La institución realiza una encuesta de satisfacción anualmente a los ciudadanos clientes (Evidencias: Encuestas realizadas). Los productores reciben en un 100% el servicio de forma automática (Evidencias: Todas las pólizas generadas).	
---	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

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. 2. Sugerencias recibidas e implementadas. 3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. 4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al 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.	La DIGERA en coordinación con los grupos de interés tiene gran implicación en el proceso de diseño de prestación de los servicios a través de sus sugerencias (Evidencia: Minutas, informes y sugerencias). Las sugerencias de los ciudadanos productores y de las instituciones involucradas, son analizadas y comunicadas a la Dirección General y al Ministerio de Agricultura (Evidencia: Informes, solicitudes, comunicaciones y resoluciones). La institución otorga el 100% del subsidio agropecuario a los pequeños y medianos productores agropecuarios sin distinción de género ni estrato social (Evidencias: Listado de solicitudes atendidas). La DIGERA vigila constantemente la tasa que se le aplica a las sumas aseguradas, con el objetivo de verificar que está dentro de lo que le corresponda (Evidencias: Comunicaciones e informes).	No se ha definido indicador para medir sus resultados.

Resultados de la accesibilidad de la organización:

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Nuestra oficina está abierta de lunes a viernes de 8.00 am a 4.0 pm y mediante la página web 24 horas 7 días a la semana (Evidencias: Registro digital de asistencia). Los agricultores han expresado su satisfacción con el tiempo de espera al momento de solicitar cualquiera de los servicios ofrecidos por la institución (Evidencia: Redes sociales). La institución presta el servicio gratuito a todos los productores que lo requieran. La DIGERA, a través de la página web y de la Carta Compromiso al Ciudadano, le hace llegar el servicio que ofrece tanto a los pequeños y medianos productores agropecuarios como a otros grupos de interés (Evidencias: Página web, Carta Compromiso al Ciudadano).	

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información.	Página web de la institución y contacto vía telefónica. La institución, por medio de la página web, de la Carta Compromiso al Ciudadano y de otros grupos de interés, hace llegar las informaciones a los pequeños y medianos productores agropecuarios (Evidencias: Página web, Carta Compromiso al	

3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Ciudadano, FEDA, AGRODOSA y BAGRICOLA). La DIGERA anualmente publica un informe de seguimiento del Plan Operativo anual (Evidencia: Publicación del POA). Actualmente estamos trabajando en el portal de transparencia; para así dar respuesta lo más pronto posible a los solicitantes de información. En ese sentido, tenemos a disposición de las personas interesadas la disponibilidad de las informaciones pertinentes a nuestras funciones (Evidencias: Trabajos en conjunto con OPTIC).	No existe.
--	--	-------------------

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	La La institución le da respuesta inmediata a todos los productores que han presentado quejas sobre su seguro (Evidencias: Correos electrónicos y comunicaciones). La institución ha devuelto un estimado entre un 1% a un 3% de expedientes en cada solicitud de pago de pólizas, por errores o casos que requieren repetir procesos (Evidencias: Formularios de expedientes devueltos y comunicaciones). La institución cumple con los estándares de servicios establecidos por ley en un 100% (Evidencias: Subsidio pagado).	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). 2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo.	En general, la institución cuenta con un 85% de imagen ante los productores agropecuarios asegurados (Evidencia: Encuesta de satisfacción). El 92% de los empleados considera que su superior le da autonomía para la toma de decisiones necesarias para cumplir con su trabajo y el 94.44% de los empleados conoce claramente los objetivos de la institución (Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional). La institución cuenta con un personal que se involucra en las actividades de mejora en un 88.89% (Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional y Reuniones). El 86% de los empleados considera que hay comunicación efectiva dentro de la institución (Evidencia: Encuesta de Clima Organizacional). El Departamento de Recursos Humanos está siempre abierto a escuchar a todos los empleados sin la necesidad de formulario por la cantidad de empleados que se dispone.	

6. La responsabilidad social de la organización.	- La institución con ayuda de otras instituciones, tiene la responsabilidad de sacar de la pobreza a los pequeños y medianos productores agropecuarios a través del subsidio agropecuario a través del seguro agropecuario; esta ayuda va desde un 25% hasta un 50% de la póliza del seguro agropecuario (Evidencias: Resumen de pólizas por año).	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Los empleados consideran que en un 88.89% los directivos tienen una clara visión de la organización y que en un 81.95% le proporcionan las informaciones necesarias para realizar su trabajo (Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional). Buena aceptación por parte de los empleados acerca del diseño de la gestión de los distintos procesos, con una valoración de 88.89% (Evidencias: Encuesta de clima Organizacional). El 94.45% de los empleados de la institución considera que las tareas y funciones están claramente definidas, y en un 88.89% estima el sistema de evaluación y reconocimiento al personal (Evidencias: Manual de cargos, evaluación de	

4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	desempeño y Encuesta de Clima Organizacional). Buenas prácticas de reconocimiento a los empleados. Los empleados en un 83.33% consideran que los superiores siempre reconocen su trabajo (Evidencias: Encuesta de clima Organizacional y empleado del mes). La institución cuenta con un personal dispuesto a la realización de cambios e innovación en las acciones que realizan.	
---	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.	Dentro de la institución un 77.78% del personal considera agradable el ambiente de trabajo, mientras que un 94.45% considera que la institución cuenta con ambiente laboral favorable para realizar sus funciones (Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional). Los empleados en un 95.83% consideran que el horario de la institución le permite atender siempre a sus necesidades personales gracias a la flexibilidad de horario (Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional). Los empleados en un 85.19% consideran que cuenta con oportunidad de ascenso en la institución, ya que existe la igualdad de	

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	oportunidades y un trato justo para todos los empleados de la institución (Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional). Los empleados en un 96.67% consideran buena la disposición del lugar de trabajo y que cuentan con buenas condiciones ambientales de trabajo (Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional).	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	La institución cuenta con dos empleados en Carrera Administrativa, que representan el 5.88% (Evidencias: Listado de nómina de la Institución). Incentivos a empleados. Evidencias: Fotos de reconocimientos, cartas de reconocimientos, mural. Difusión permanente de los objetivos estratégicos de la institución. Evidencias: Correos mensuales motivadores donde se tiene como objetivo motivar al empleado a cumplir con los objetivos estratégicos.	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal,	- El Departamento de Recursos Humanos lleva los controles de absentismo que para el año 2018 fue de 1.5% y licencias por	

número de quejas, número de días de huelga, etc.).	enfermedad y elabora reportes a la MAP sobre las estadísticas obtenidas (Evidencias: Índice de absentismo).	
2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).	El 85% del personal de la institución participa en lo planes de mejora de la forma de trabajo y el 87.03% tiene participación en grupos de discusión interna en lo que a trabajo se refiere (Evidencias: Encuesta de Clima Institucional).	
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	El Departamento de Recursos Humanos realiza evaluaciones de desempeño a todos los empleados (Evidencias: Resultado de las evaluaciones).	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	La institución programa y coordina cursos en los que involucra el 70% de sus empleados para su capacitación y para mejorar el rendimiento de las actividades de los diferentes departamentos (Evidencias: Certificación de Infotep).	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	El 95.83% de nuestros empleados manejan a un nivel alto las tecnologías que se utilizan en la institución (Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional).	
6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	Un 85% del personal de la institución participó o más bien recibieron capacitaciones (Evidencias: Estadísticas de capacitación y acuse de asistencia).	
7. 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	El 94.18 del personal está capacitado acerca de lo que hacemos, para así darle respuestas precisas a los productores (Evidencias: Material documentado).	

8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	La institución realiza reconocimiento a sus empleados en las celebraciones de aniversario, día de las secretarías, día de las madres y empleado meritorio de cada mes (Evidencias: Fotos y regalos).	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).		No se han presentado.
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.		No se ha realizado.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc. 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	Impacto positivo en la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos clientes (Evidencias: Fotos y aporte económico y La Ley que compone la DIGERA). Apoyo a los pequeños y medianos agricultores que optan por el seguro agropecuario a nivel nacional (Evidencias: Fotos y aporte económico y La Ley que compone la DIGERA).	

3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.). 6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad). 7. Opinión del público en 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.). 8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	La institución impacta positivamente en las comunidades de pequeños y medianos productores a través del subsidio agropecuario, lo que ha generado gran aceptación en los ciudadanos (Evidencias: Agradecimientos, reconocimientos a esta Dirección General). - La participación de esta Dirección General en las diferentes zonas de impacto han sido de un 75% (Evidencias: Charlas, conferencias y reuniones con cooperativas y asociaciones). La DIGERA ha participado en el 85% de las ferias agropecuarias a nivel nacional (Evidencias: Aportes económicos y fotos).	No se ha definido indicador para medir sus resultados. No influimos en esos factores. No se ha definido indicador para medir sus resultados.
--	---	---

9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		No se ha definido indicador para medir sus resultados.
---	--	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.). 2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. 3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). 4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.). 5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	Buenas relaciones con líderes comunitarios y de diversas organizaciones (Evidencias: Fotos y comunicaciones). Se han publicado artículos en diversos medios destacando la labor de la DIGERA (Evidencias: Medios de comunicación). Ayuda a personas afectadas por situaciones de emergencia y desastres naturales (Evidencias: Más de RD\$20,000,000.00 fueron transferidos a productores afectados por desastres naturales).	No se ha definido indicador para medir sus resultados. No aplica. No se ha definido indicador para medir sus resultados. No se ha realizado.

8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales). 9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas). 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	Charlas, talleres y ferias (Evidencias: Fotos, informes, minutas y publicaciones en medios de comunicación masivas).	No se ha realizado. No se ha definido indicador para medir sus resultados.
---	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). 2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	La institución con la puesta en marcha del subsidio al seguro agropecuario y forestal, ha creado un impacto en los productores ya que estos han podido acceder al crédito agrícola de una manera más fácil y con su préstamo asegurado (Evidencias: POA y cartera de préstamo del Banco Agrícola). La DIGERA, a través del seguro agropecuario y forestal han sido beneficiados unos 73,466 productores, entre ellos un número considerable de pequeños y medianos productores, han salido de la pobreza con la facilidad del acceso al crédito, que antes le era casi	

3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. 4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. 5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. 6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. 7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.	imposible (Evidencias: Charlas a los productores y el POA). A través de resoluciones sobre el seguro agropecuario, emitidas por el Ministerio de agricultura (Evidencias: Resoluciones). La institución tiene un alto grado de cumplimiento en los contratos/acuerdos (Evidencias: POAS). La institución ha logrado un 80% en la apertura del seguro agropecuario hacia los productores agropecuarios del país (Evidencias: POAS y charlas).	No se ha realizado No se ha definido indicador para medir sus resultados.
---	--	---

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). 3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	Implementación de un nuevo sistema de informática (softward) para el mejor manejo de los datos en general (Evidencias: Manual de diseño del sofward). Hemos administrado de manera justa los recursos disponibles, actuando de manera creativa para tener recursos humanos motivados y con conocimientos en cada una de las: áreas (Evidencias Charlas y cursos realizados). El 100% de los productores agropecuarios están satisfechos con el servicio del	

4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. 8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). 9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. 10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. 11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).	subsidio agropecuario que le brinda esta Dirección General (Evidencias Charlas y cursos realizados). Las instituciones con las cuales hemos hecho acuerdos, han cumplido en un 95% la cuota de responsabilidad de cada una de ellas (FEDA, Banco Agrícola y AGRODOSA). Implementación de los expedientes digitalizados (Evidencias: Informes de la División de Tecnología de la Información). La ejecución presupuestaria de DIGERA, es ejecutada acorde a lo presupuestado cada año y revisada semestralmente por la Dirección General de Presupuestos (Evidencias: presupuesto). La gestión financiera es auditada permanentemente a través de los mecanismos establecidos por Contraloría de la Republica Dominicana. La DIGERA se esfuerza en lograr los objetivos y los compromisos con los proveedores al menor costo posible	No se ha definido indicador para medir sus resultados. No se ha definido indicador para medir sus resultados. No se ha definido indicador para medir sus resultados.
--	---	---

	(Evidencias: Informes del Departamento Administrativo y Financiero).	
--	--	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.