



**INFORME DE AUTOEVALUACION  
INSTITUCIONAL**

**(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la  
Gestión)**

**Santo Domingo, D. N.  
23 de Febrero del 2021**

## **1. RESUMEN EJECUTIVO.**

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.

Luego de realizar el Autodiagnóstico y el Plan de Mejora Institucional, hemos identificado nuestras debilidades lo que nos permitirá estructurar un eficiente plan de trabajo y enfocarnos en transformar esta Dirección General en una Institución eficiente, transparente y que cumpla con todos los lineamientos emanados por nuestro Plan Nacional de Gobierno, convirtiéndonos en mejores prestadores de los servicios Públicos bajo nuestra competencia.

### **Integrantes del Equipo Evaluador**

En la realización de esta evaluación han participado los diferentes departamentos de esta Dirección con sus Encargados y/o analistas realizando sus aportes.

Entre los Departamentos involucrados podemos destacar:

- Planificación y Desarrollo
- Recursos Humanos
- Comunicación
- Tecnología de la Información
- Gestión de Riesgos

## **2. ASPECTOS GENERALES**

### **2.1 MARCO INSTITUCIONAL.**

#### **2.1.1 MISIÓN**

Propugnar por el desarrollo e implementación del Seguro Agropecuario, para universalizar la protección del sector productor Dominicano, ante las consecuencias que se derivan del acaecimiento de fenómenos naturales no controlables.

### 2.1.2 VISION

Ser el organismo estatal especializado y confiable que garantice la sostenibilidad del Sistema del Seguro Agropecuario, estimulando la modernización y la garantía de una continuidad en el ciclo de productividad, entregando a los productores un instrumento de protección.

### 2.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

**Transparencia:** Honestidad, ética y responsabilidad que tenemos, a fin de dar a conocer a los ciudadanos cuáles son las gestiones y actividades en las que se realizan inversiones económicas de importancia social.

**Compromiso:** Capacidad que tenemos para tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de nuestro trabajo dentro del tiempo estipulado.

**Equidad:** Valor que implica justicia e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres respetando la pluralidad de la sociedad.

**Innovación:** Cambios que introducimos cuando aplicamos nuevas ideas, conceptos, servicios y prácticas a nuestra actividad diaria, con el fin de incrementar la productividad.

### 2.1.4 BASE LEGAL

- Ley No. 197-11, del 03 de Agosto del 2011, que modifica la Ley 157-09
- Ley No. 146-02, del 09 de Septiembre del 2002, sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana.
- Decreto 182-12, que establece el Reglamento de Aplicación de la Ley 157-09
- Resolución -65-2013, Ministerio de Agricultura, que incluye los primeros subsidios para las primas de once cultivos
- Resolución 32-2014, Ministerio de Agricultura, que establece los Rubros a Subsidiar
- Resolución RES-MA-2016-5, modifica las resoluciones 65-2013 y 32-2014
- Resolución RES-MA-2018-87, ampliación de cobertura de productos a ser incluidos en el Sistema de Seguros Agropecuarios

## 2.1.5 Recursos Humanos

La Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA) cerró el año 2020, con una empleomanía de treinta y seis (**36**) empleados distribuidas en **cinco** grupos ocupacionales, respetando siempre la igualdad y no discriminación al momento de su contratación como puede verificarse a continuación:

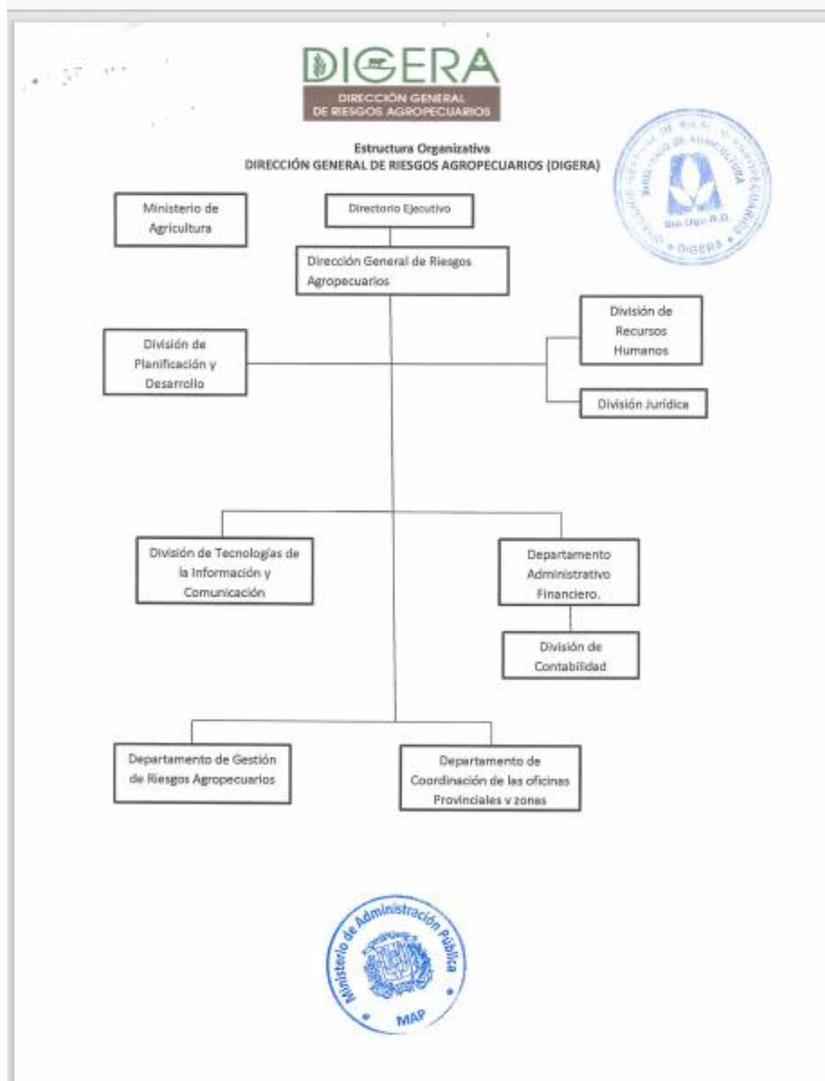
<b>Grupos Ocupacionales</b>	<b>Cantidad</b>
Servicios Generales	4
Apoyo Administrativo	10
Técnico	4
Profesionales	11
Supervisores	6
Dirección	1
<b>Total</b>	<b>36</b>

## **2.1.6 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

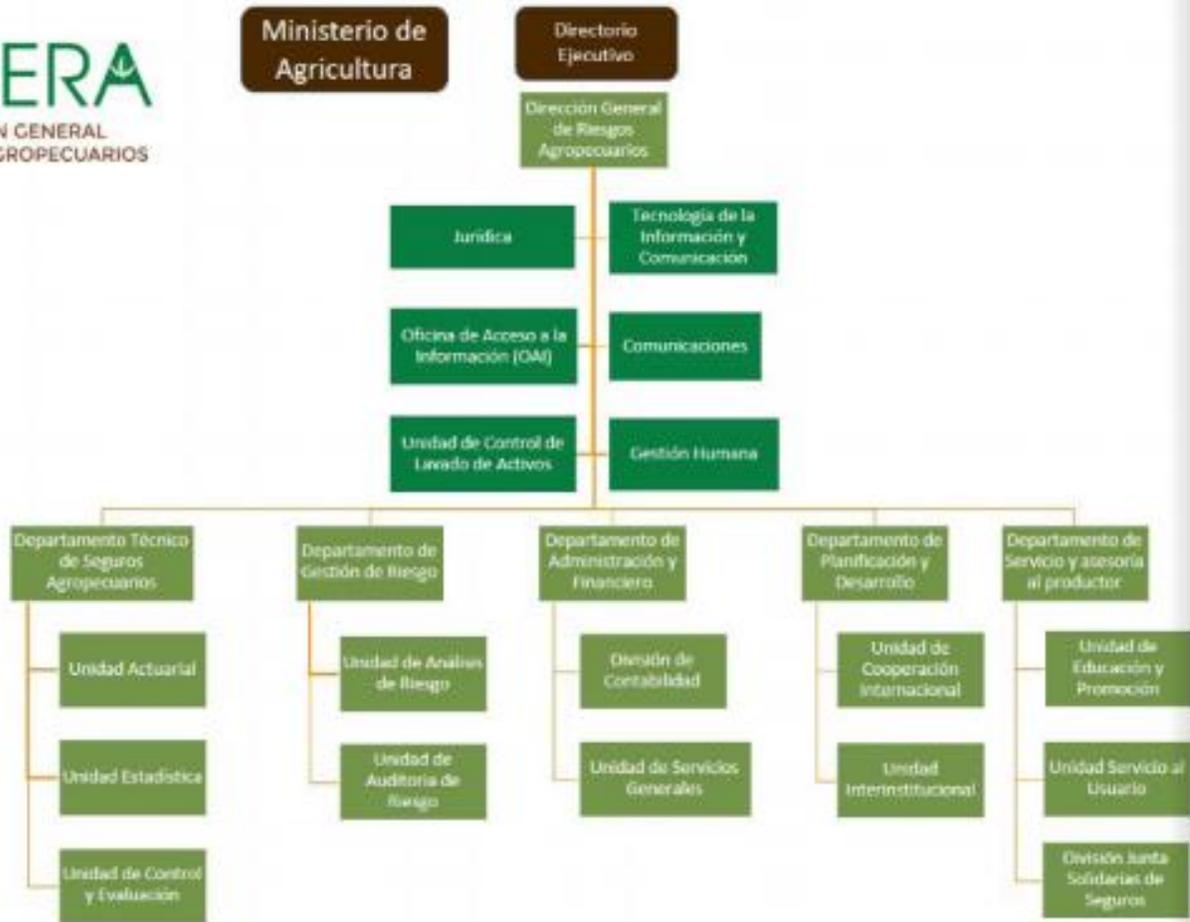
El 25 de abril del 2019 según la Resolución #02-2019, fue aprobada la actual tenemos estructura organizativa que rige en la DIGERA. En este año 2021 estamos trabajando en el proceso de expansión de esta Dirección, para adecuarla a las necesidades reales, por esta razón, sometimos para aprobación una nueva estructura organizativa la cual ya se encuentra en la fase de análisis en el Ministerio de Administración Pública.

Presentamos a continuación tanto el Organigrama aprobado como el solicitado para su aprobación.

# ESTRUCTURA APROBADA



## Estructura sometida



## **2.1.7 SERVICIOS**

Actualmente estamos concentrados en dos servicios fundamentales para nuestro grupo de interés que son los productores agropecuarios. Estos servicios son:

- Subsidio al Seguro Agropecuario
- Asistencia Técnica al Servicio Agropecuario

## **2.1.8 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.**

Nuestro Plan Estratégico constituye el mecanismo idóneo para encaminar nuestros objetivos, procurando así, la consolidación y expresión de nuestra imagen institucional. A través de este, establecemos nuestros objetivos estratégicos vinculados con el Plan de Gobierno 2020-2024, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la Ley Nacional de Desarrollo y el Plan Estratégico Sectorial Agropecuario 2020-2030 y principales líneas que desarrollaremos a corto y mediano plazo, a fin de incorporar los cambios necesarios para permitir la efectividad de nuestra visión.

Esta herramienta administrativa nos permite realizar la vinculación con las demás instituciones gubernamentales y nuestro principal grupo de interés, siguiendo las directrices del Plan Estratégico Plurianual del Sector Público.

En la DIGERA estamos enfocados en garantizar la protección del sector agropecuario, incrementando la cartera de productores asegurados a nivel nacional lo que proporcionará la seguridad alimentaria de todo el país.

### **Objetivos Estratégicos**

- Dotar a los productores agropecuarios de un instrumento de protección, transparente y regulado, que les permita hacer frente a las consecuencias económicas que se registran en las operaciones agropecuarias tras el acaecimiento de fenómenos naturales no controlables.
- Proteger la inversión del productor agropecuario garantizando la continuidad del ciclo productivo y mejorar la solvencia financiera del sector agropecuario.

- Divulgar y fomentar el uso del Seguro Agropecuario y proveer de asesoramiento a los productores asegurados
- Fomentar la implementación de Tecnología Agrícola para eficientizar los ciclos productivos

### **3. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

#### 3.1 Fortalezas de los Criterios Facilitadores

#### **CRITERIO 1: LIDERAZGO**

##### **SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.**

##### **Puntos Fuertes**

- 1) En esta Dirección se define la Misión y Visión tomando en cuenta a todos los productores agropecuarios y forestales así como la repercusión de los resultados de su trabajo en la población. La descripción de nuestra misión, Visión y Valores pueden ser encontradas colocadas en la entrada de nuestras oficinas y en el portal web.
- 2) La institución tiene su marco de valores bien definido, estos valores están orientados al logro de sus objetivos, basados en la Transparencia, equidad, compromiso e innovación.
- 3) 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.

- 4) La institución está en proceso de conformación del Comité de Ética de la Dirección.
- 5) Para gestionar la prevención de la corrupción y facilitar las directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos, el comité de calidad y el departamento de Recursos Humanos de la Dirección General realizan charlas en conjunto con el INAP y la DIGEIG.
- 6) 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.

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

- 1) La institución cuenta con una estructura organizacional que está siendo revisada para adecuarla a nuestras necesidades actuales.
- 2) La institución tiene identificadas las prioridades y los cambios necesarios para un mejor desempeño y logro de los objetivos.
- 3) La Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA), cuenta con un sistema de gestión, consulta y reportes de pólizas agropecuarias, en el cual se pueden realizar consultas y reportes de los diferentes rubros que el estado subsidia a través de esta institución. En ese sentido, se pueden verificar las diferentes zonas de impacto del seguro agropecuario y la cantidad de rubros asegurados.
- 4) A través del Sistema de Gestión utilizado, se pueden verificar todos los productores nuevos que han sido beneficiados con el subsidio al seguro agropecuario, así como, las proyecciones a largo plazo del crecimiento de los asegurados.
- 5) La Dirección General les comunica a los colaboradores de la institución, cuales son las expectativas y nuevas directrices para el logro de las metas definidas en el Plan Estratégico Plurianual

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

- 1) La institución se rige apegada a las normas y políticas en donde están definidos nuestros objetivos y valores, estableciendo compromiso con los Encargados Departamentales y colaboradores.
- 2) Se mantiene una buena comunicación a lo interno de la institución haciendo uso de circulares, boletines, avisos en nuestros murales, reuniones, grupos de trabajo de manera digital, así como los correos institucionales.
- 3) Tenemos definidas las responsabilidades para cada puesto y se le ofrece el apoyo necesario a todo el personal, suministrando los recursos, equipos, asesorías y capacitaciones.
- 4) Realizamos actividades de retroalimentación con los empleados de las diferentes áreas, para darle seguimiento al cumplimiento de los objetivos y lograr un mejor desempeño, tanto individual como grupal.
- 5) Mediante la asignación de tareas, se crean comisiones tomando en cuenta el potencial del empleado, la responsabilidad y sus competencias, esto nos ayuda a animar y fomentar al personal a un mejor desempeño, para cumplir los objetivos trazados.
- 6) promovemos una cultura de aprendizaje y respaldamos e incentivamos a todos los colaboradores a participar en talleres, estudios extracurriculares, diplomados, entre otros, que los ayuden a seguir avanzando en sus metas personales como individuos.
- 7) Los líderes de la Institución tienen la voluntad de socializar los diferentes temas con sus empleados y así crear un ambiente de confianza entre las partes.

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

- 1) La institución, a través de enlaces con grupos de interés, identifica si son o no beneficiarios del subsidio al seguro agropecuario y de este modo se les concientiza de los beneficios de obtenerlo.
- 2) Las políticas públicas relacionadas con el sector agropecuario, emanadas desde la presidencia son ejecutadas por esta Dirección General para el bienestar de los productores agropecuarios
- 3) Estamos cumpliendo con las metas y objetivos de políticas públicas a través del pago del subsidio del Seguro Agropecuario.
- 4) La institución involucra a los grupos de interés en el desarrollo de su sistema de gestión, realizando convenios interinstitucionales para la puesta en marcha del subsidio al seguro agropecuario y forestal.
- 5) Rendimos informe periódicamente al poder ejecutivo y a los miembros del consejo.
- 6) Mantenemos alianzas con grupos de interés como son: Cooperativas, Asociaciones, JAD, AGRODOSA, ENESA, ALASA.
- 7) Convocamos a asociaciones, cooperativas y grupos de productores sin distinción para darle charlas y orientaciones acerca de cómo asegurar sus productos, los beneficios de obtener el seguro y como obtener el subsidio.

#### **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN**

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

- 1) La Institución realiza visitas periódicamente a las diferentes provincias del país, para identificar los grupos de interés cuyos resultados son presentados mediante un informe a la Dirección General.
- 2) Luego de escuchar las diferentes propuestas y expectativas de los grupos de interés, estas son informadas a la Dirección General, para tomar en cuenta las medidas que sean necesarias, para mejorar sus propuestas

- 3) La institución fue incluida en la implementación del sistema TRAZARAGRO, el cual implementa la forma de como analizar a través de la tecnología la información demográfica, medioambiental, económica y tecnológica aplicada a la agropecuaria nacional.
- 4) La Dirección General evalúa los informes presentados periódicamente por los diferentes departamentos, para medir el nivel de desempeño y aplicación de las políticas internas.

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

- 1) La elaboración del autodiagnóstico y el plan de mejora, nos ayuda a realizar el plan estratégico y el Plan Operativo Anual, desde los cuales vamos a planificar todo nuestro plan de trabajo, para una mejor ejecución en el transcurso del año.
- 2) Se realiza un seguimiento al Plan de Mejora a través de las reuniones periódicas del Comité de Calidad, en donde se miden los avances obtenidos.
- 3) 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.
- 4) En base a los recursos asignados a través del Presupuesto Nacional, se planifican las tareas a realizarse.

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

- 1) La institución tiene establecidos los objetivos de desempeño en su Presupuesto anual y el Plan Estratégico.
- 2) La institución establece a través de cada uno de los Departamentos, que las actividades, tareas y objetivos estén alineados con los objetivos gubernamentales (Metas Presidenciales), del Plan Estratégico, el Plan Operativo Anual, Plan Sectorial Agropecuario, Objetivos de Desarrollo Sostenible .

- 3) La institución en el Plan Estratégico, incluye los objetivos con sus indicadores de medición, los cuales son actualizados según los resultados obtenidos.
- 4) La institución, a través de todos los departamentos, se involucra en la elaboración del Plan Estratégico, el cual es difundido al personal.
- 5) Se han desarrollado e implementado métodos para monitorear, medir o evaluar los logros por medio a los informes mensuales, trimestrales y semestrales, que realiza la Dirección.
- 6) Se mide el rendimiento de todos los niveles por medio de la matriz de Metas Presidenciales e informes de gestión presupuestaria, acorde a los indicadores de evaluación.
- 7) Utilizar estrategias para atraer más productores que se integren al Seguro Agropecuario.

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

- 1) Se desarrollarán capacitaciones con todos los servidores públicos de la institución y también con nuestros grupos de interés (productores agropecuarios).
- 2) Se monitorea de forma sistemática la ejecución de las actividades acorde a las Metas Presidenciales y Plan Estratégico.
- 3) Para la elaboración del presupuesto anual, se realiza el levantamiento de las necesidades departamentales para la ejecución de los proyectos de desarrollo de la Dirección.
- 4) Establecemos el equilibrio a través del intercambio de información y necesidades de los productores agropecuarios y la compañía aseguradora.
- 5) El Portal Web de la institución, permite a los ciudadanos productores registrar sus quejas, sugerencias y reclamaciones, a través de los foros que están habilitados en dicho portal.

### **CRITERIO 3: PERSONAS**

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

- 1) En el Departamento de Recursos Humanos se analizan las necesidades del personal, así como también sus expectativas y la estrategia de la institución, con la finalidad de mantener una mejora continua.
- 2) Actualmente la institución cuenta con políticas de gestión de recursos humanos en donde considera la flexibilidad de horario, aplicamos lo que establece la ley No. 41-08 de función pública con relación a las licencias/permisos por paternidad y maternidad y de excedencia. Por otro lado, ofrecemos igualdad de oportunidades sin discriminar por géneros, cultura, color, raza, religión o discapacidad.
- 3) Recursos Humanos aplica los procedimientos establecidos en el reglamento de la aplicación de Función Pública 41-08 para la selección, promoción y remuneración del personal.
- 4) La institución realiza reconocimientos a empleados destacados en diferentes actividades durante todo el año, basándose en los resultados obtenidos en la Evaluación del Desempeño.
- 5) La institución cuenta con un Manual de Cargos y un Manual de Organización y Funciones aprobados por el Ministerio de Administración Pública.
- 6) El personal de la institución está continuamente capacitándose en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TiCs).
- 7) La Dirección General de Riesgos Agropecuarios no discrimina al momento de seleccionar el personal que vaya a ocupar una posición dentro de un departamento, teniendo igual oportunidad para cualquier persona sin importar sexo, edad, género, raza, religión u orientación sexual.

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

- 1) 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.
- 2) Los cursos ofrecidos son otorgados a los empleados en base a las necesidades de sus áreas y de la sugerencia de los encargados.
- 3) Se han impartido capacitaciones con miras a mejorar el desarrollo de las habilidades tanto de los líderes o Encargados Departamentales como de sus colaboradores.
- 4) 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 DIGERA.
- 5) 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 los objetivos de la institución.
- 6) Las Instituciones que nos ofrecen los servicios de formación para los empleados, disponen en su oferta académica de cursos en línea y presenciales, que permite a nuestros empleados conocer más acerca de métodos modernos de formación.
- 7) Tanto los Encargados Departamentales como los demás empleados o colaboradores de la institución, han recibido cursos de capacitación de conflictos de intereses y gestión de riesgo institucional.

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

- 1) La institución promueve el intercambio de ideas y el trabajo en equipo
- 2) Mediante formulario de novedades, se da la oportunidad a los empleados de hacer sugerencias y propuestas para la mejora de los procesos.

- 3) Los encargados departamentales involucran a todos los empleados en la elaboración de los planes operativos.
- 4) Con la elaboración del Plan Estratégico, los encargados departamentales y los demás colaboradores, acuerdan los objetivos y las tareas a realizar y estos son medidos en el Plan Operativo Anual.
- 5) La institución realiza encuestas a sus colaboradores con el fin de obtener resultados para la toma de decisiones.
- 6) Con la encuesta de Clima Organizacional, los empleados tienen la oportunidad de opinar y dar sugerencias sobre la calidad de la gestión de sus superiores.
- 7) La Institución cuenta con las medidas de seguridad necesarias, las cuales garantizan las condiciones para un ambiente laboral seguro.
- 8) Se otorgan permisos y licencias a los empleados, siempre que estén debidamente justificados.
- 9) La institución reconoce a los empleados por su desempeño y su espíritu de cooperación.

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

##### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

- 1) 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: Contratos con Proveedores).
- 2) La institución realiza acuerdos de cooperación conjunta con otras instituciones del área agrícola y el sector asegurador. (Evidencias: Reciente acuerdo entre JAD, AGRODOSA Y DIGERA).
- 3) Esta Dirección General trabaja en conjunto con el proyecto Trazaragro en la entrega de información para la alimentación del sistema de Trazabilidad agropecuaria.

- 4) Estamos realizando un levantamiento de las instituciones privadas afines a las actividades que desarrollamos en la institución, para realizar trabajos de cooperación conjunta.
- 5) Aumentar la relación de trabajo en conjunto con la compañía de seguro agropecuario e instituciones financieras públicas.

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

- 1) La institución a través de los medios de comunicación, informa a los grupos de interés, sobre todo lo relacionado al funcionamiento de la institución.
- 2) A través de charlas, talleres y ferias agropecuarias, se facilita a los ciudadanos-clientes todos los medios para canalizar sus necesidades e inquietudes como particulares u organizaciones.
- 3) Promovemos la participación en diversas charlas y encuentros, en las cuales los ciudadanos (productores) tienen la oportunidad de expresar sus ideas y aportes, las mismas son tomadas en cuenta y consideradas al momento de tomar decisiones.
- 4) Realizamos periódicamente encuestas a nivel de campo para verificar el nivel de satisfacción o conocimiento de los productores sobre el seguro agropecuario.
- 5) A través de la Oficina de Libre Acceso a la Información, son publicados en nuestra página web todo lo relacionado al funcionamiento de la institución.
- 6) A través de las encuestas, reuniones y charlas con los pequeños y medianos productores agropecuarios, la institución puede tomar decisiones acorde a sus necesidades.
- 7) Nos mantenemos al día con las informaciones que nos suministran el Banco Agrícola y AGRODOSA, además hacemos mediciones periódicas en todo el país, para identificar el proceso que se lleva a cabo del subsidio al seguro agropecuario y la participación de hombres y mujeres en la agropecuaria nacional.

#### **SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.**

- 1) El presupuesto de la institución es formulado acorde a lo establecido en nuestro Plan Operativo Anual.
- 2) Mediante la elaboración del Plan Operativo Anual, se ajustan las decisiones y las necesidades financieras de la Institución.
- 3) A través de nuestro portal institucional, es publicada mensualmente la ejecución presupuestaria, compras y nóminas de empleados.
- 4) Elaboramos un Plan Operativo anual, para ejecutarse a corto plazo según los programas a desarrollarse.
- 5) La Dirección General realiza una sana distribución del subsidio que administra, realizando los pagos de las pólizas contra las facturas presentadas por AGRODOSA.
- 6) Verificamos el impacto de la ejecución presupuestaria, a través de los pagos realizados del subsidio agropecuario.

#### **SUBCRITERIO 4.4.Gestionar la información y el conocimiento.**

- 1) La DIGERA cuenta con un sistema integrado (SISGEPOL) que permite facilitar y agilizar los procesos internos.
- 2) Todas las informaciones de las que disponemos, están disponibles a través del portal de Datos Abiertos del Estado.
- 3) Los Encargados Departamentales realizan reuniones mensuales para dar seguimiento a las actividades realizadas, asegurando que las informaciones ofrecidas sean exactas.
- 4) La institución cuenta con medios digitales, para mantener la comunicación entre todos los empleados. Así como murales informativos.
- 5) Contamos con una página web donde brindamos las informaciones requeridas por la población.

#### **SUBCRITERIO 4.5.Gestionar la tecnología.**

- 1) La institución cuenta con un sistema integrado que permite facilitar y agilizar los procesos internos.
- 2) Contamos con un personal capacitado para desarrollar una función eficiente en el área tecnológica
- 3) 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 y para la interacción con la población.
- 4) El departamento de Tecnología de la Información y la comunicación de esta Dirección General, realiza los proyectos y las tareas en comunicación con los diferentes departamentos para obtener soluciones conjuntas a las necesidades
- 5) Se gestionan los conocimientos a través de cursos y capacitaciones para los usuarios de la institución en el uso de las herramientas tecnológicas.
- 6) Dentro del presupuesto institucional, está 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.
- 7) Nuestra infraestructura de redes está siempre en constante monitoreo, para así velar por el buen funcionamiento de los equipos que están interconectados a nuestras redes de voz y datos.
- 8) El uso de estas tecnologías de la información, la aplicamos cada día en nuestra oficina para el desarrollo de las actividades; el uso de nuestra 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 las inquietudes que puedan tener.

- 9) El portal Web cuenta con la información necesaria para que los usuarios de internet puedan interactuar y obtener información sobre nosotros.
- 10) Nuestro portal cuenta con el sub-portal de transparencia, en donde pueden encontrar todo lo relativo a nuestras ejecutorias
- 11) Todos los 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.
- 12) Esta Dirección General tiene un compromiso con la gestión medioambiental, ya que hemos ido eliminando el uso de papel, recibimos y procesamos la mayoría de la información de manera digital, ahorrando espacio físico.

#### **SUBCRITERIO 4.6.Gestionar las instalaciones.**

- 1) El edificio en donde está ubicada la institución, es de fácil acceso a través de dos vías principales del tránsito vehicular, además cuenta con transporte para el personal.
- 2) La distribución interna de los espacios, ha sido realizada para comodidad, buen funcionamiento y rendimiento del personal. Se ha considerado también, habilitar los accesos tomando en cuenta la movilidad para los discapacitados.
- 3) Dentro del presupuesto anual se han contemplado las partidas de mantenimiento para los espacios físicos y equipos informáticos.
- 4) Contamos con una pequeña flotilla de 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 ininterrumpida.

## **CRITERIO 5: PROCESOS**

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

- 1) Hemos realizado el mapa de procesos en el cual se identifica hacia cual área de acción debe estar dirigida la estrategia de trabajo de cada departamento.
- 2) Identificación y asignación de responsabilidades de parte de cada Encargado Departamental.
- 3) Se realiza la planificación adecuando los procesos según los factores, para así lograr con éxito los objetivos trazados.
- 4) La DIGERA desarrolla, revisa y analiza los procesos, asegurando el cumplimiento en el logro de los objetivos pautados
- 5) Los empleados participan en el diseño y mejora de los procesos tomando en cuenta sus sugerencias y aclaraciones para mejorar los resultados esperados.
- 6) La institución, provee a sus empleados de los recursos o herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones.
- 7) La institución mantiene actualizado su manual de organización y funciones, ajustándolo a las políticas de transparencia gubernamental
- 8) La División de Tecnología de la Información y la Comunicación de esta Dirección General, constantemente está evaluando los avances en el mundo tecnológico para así aplicarlos en los procesos de ejecución de nuestros trabajos diarios.

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

- 1) Esta Dirección General tiene bien identificado su producto principal que es el Subsidio al Seguro Agropecuarios.

- 2) En el portal de la institución, tenemos un foro de preguntas y respuestas, además de las charlas, talleres y encuestas que realizamos con las instituciones ligadas a la agropecuaria nacional.
- 3) Se está realizando un levantamiento de información en el campo para evaluar el conocimiento del seguro que tienen los productores y poder prestarle adecuadamente el servicio para que garanticen la continuidad de sus cosechas.
- 4) Para involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio se realizan capacitaciones para dar a conocer los requisitos que deben tener los agricultores para optar por el subsidio del seguro agropecuario
- 5) La institución asegura que la información adecuada y fiable esté accesible a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información.
- 6) La DIGERA mantiene canales de comunicación con su grupo de interés a través de medios electrónicos.

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

- 1) Esta Dirección General cuenta con la colaboración del Banco Agrícola y AGRODOSA como entes que canalizan el servicio de Seguro Agropecuario.
- 2) La DIGERA está realizando acuerdos de cooperación con instituciones públicas y privadas para ofrecer mejor ayuda al productor
- 3) Creación de grupos de trabajo con las organizaciones del sector agropecuario para solucionar problemas del sector.
- 4) Se promueve el involucramiento general entre los diferentes Departamentos, con el objetivo de que todos los empleados se sientan parte de cada proceso y así desarrollamos el empoderamiento de cada empleado.
- 5) Utilización de la guía CAF proporcionada por el MAP para el supervisor realizar la evaluación pertinente.

## **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:**

- 1) La Dirección a través de los encuentros que se realizan con los productores de cooperativas, asociaciones y entidades ligadas a este sector, se han realizado levantamientos de información en cuanto al conocimiento de la Institución y el servicio que brinda.
- 2) Las sugerencias de los agricultores, son analizadas y comunicadas a la Dirección General, para la toma de decisiones en la implementación de los servicios ofrecidos.
- 3) Se cubre el 50% del costo de la póliza emitida por AGRODOSA.
- 4) En las encuestas de satisfacción aplicadas a los pequeños y medianos productores agropecuarios, podemos evidenciar que un 85% de los encuestados consideran entre excelente y bueno la calidad de los servicios ofrecidos por la institución.
- 5) La institución realiza una encuesta de satisfacción anualmente a los ciudadanos clientes

##### **Resultados en relación con la participación:**

- 1) 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.
- 2) Las sugerencias de los ciudadanos e instituciones colaboradoras, son analizadas y comunicadas a la Dirección General y al Ministerio de Agricultura para la toma de decisiones de proyectos futuros.

- 3) La institución otorga el 100% del subsidio agropecuario a los pequeños y medianos productores agropecuarios sin distinción de género ni status social
- 4) Se vigila constantemente la tasa que se le aplica a las sumas aseguradas, con el objetivo de verificar que está dentro de lo que le corresponde al cliente

**Resultados de la accesibilidad de la organización:**

- 1) Ofrecemos servicio de lunes a viernes de 8.00 am a 4.00 pm y mediante la página web 24 horas 7 días a la semana.
- 2) A través de la página web y oficina de acceso a la información del Ministerio de Agricultura, se le hace llegar las informaciones al ciudadano al momento de ser requerida.

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

- 1) Publicamos en la página web, los resultados de la gestión administrativa de la Dirección, para que llegue a los ciudadanos de forma transparente.
- 2) La institución, por medio de la página web, la Oficina de Acceso a la Información del Ministerio de Agricultura, la central telefónica y presencial, dispone de la información al momento de ser requerida por los ciudadanos
- 3) Anualmente se publica un informe de seguimiento del Plan Operativo anual y las metas presidenciales.

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

- 1) La Institución interviene en las diferencias entre el productor agropecuario y la compañía aseguradora como un ente regulador.
- 2) Se 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.
- 3) Cumplimos con los estándares de servicios establecidos por ley en un 100%.

## **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:**

- 1) 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 20% de los empleados conoce claramente los objetivos de la institución.
- 2) Contamos con un personal que se involucra en las actividades de mejora en un 70%
- 3) El 86% de los empleados considera que hay comunicación efectiva dentro de la institución.
- 4) 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.

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

- 1) La máxima autoridad se reúne semanalmente con sus directivos para evaluar el rendimiento global de la organización.
- 2) Basados en el Manual de Descripción de Cargos, se realiza la evaluación de desempeño por factores.
- 3) Estamos trabajando en la creación de un plan de reconocimiento al desempeño de los colaboradores, tanto monetario como en certificados, placas de reconocimiento y días libres.
- 4) La institución cuenta con un personal preparado académicamente para la realización de los cambios e innovaciones que tengan que realizarse.

### **Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

- 1) Se realizan encuentros con ánimo de minimizar los conflictos de interés.
- 2) La institución cumple con las normas establecidas en cuanto a flexibilidad de horario, sobre todo en el estado de emergencia Nacional por el tema del COVID-19
- 3) Cumplimos con la política de igualdad de oportunidades para todo el personal en lo referente a ascensos, capacitaciones y reconocimientos.
- 4) Contamos con buena disposición del lugar de trabajo y con buenas condiciones ambientales.

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

- 1) Incentivos a empleados y motivación a la superación profesional.

### **SUBCRITERIO 7.2.Mediciones del desempeño.**

- 1) El Departamento de Recursos Humanos lleva los controles de absentismo, tardanzas y licencias por enfermedad para el año 2021. Se elaboran los reportes para el MAP de las estadísticas obtenidas.
- 2) El personal de la institución participa en la elaboración de los planes de mejora de la Dirección.
- 3) Se realizan evaluaciones de desempeño a todos los empleados
- 4) Se programan y coordinan cursos en los que se involucra a todos los empleados para su capacitación y para mejorar el rendimiento de las actividades de los diferentes departamentos.
- 5) Todos nuestros empleados hacen un buen uso de los recursos tecnológicos con los que contamos en la institución.

## **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.**

- 1) Apoyo a los pequeños y medianos agricultores que optan por el seguro agropecuario a nivel nacional (DIGERA).
- 2) La DIGERA ha participado en el 85% de las ferias agropecuarias a nivel nacional

### **SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**

- 1) Buenas relaciones con líderes comunitarios y de diversas organizaciones.
- 2) Se han publicado artículos en diversos medios destacando la labor de la DIGERA.
- 3) Se ha dado a conocer el rol de la DIGERA en el sector agrícola a través de Charlas, talleres y ferias a nivel nacional e internacional.

## **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.**

- 1) 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 sus préstamos asegurados.
- 2) La institución tiene un alto grado de cumplimiento en los contratos/acuerdos

### **SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

- 1) Anualmente realizamos el plan estratégico, con el detalle de una serie de proyectos que se planifican, incluyendo las mediciones y ejecutorias de todos los departamentos que conforman esta dirección.
- 2) Hemos administrado los recursos disponibles de manera transparente actuando acorde a los lineamientos dentro del Plan Estratégico de nuestra institución

- 3) Se ha mejorado en el desempeño de los procesos que se llevan a cabo por año, en los cuales realizamos un análisis comparativo satisfactorio con relación a años anteriores.
- 4) La institución ha ido mejorando la calidad de sus servicios y administración de sus recursos de manera sistemática en comparación con años anteriores
- 5) Las instituciones con las cuales hemos hecho acuerdos, han cumplido su cuota de responsabilidad. (Evidencias JAD, AGRODOSA y ALASA).
- 6) Implementación de los expedientes digitalizados.
- 7) La gestión financiera es auditada permanentemente a través de los mecanismos establecidos por la Contraloría General de la República Dominicana y esto ha ayudado al mejoramiento y eficiencia de los recursos.

## **4. AREA DE MEJORA DE LOS CRITERIOS**

### **1. LIDERAZGO**

En cuanto a los criterios de liderazgo, no contamos en la actualidad con un Comité de Ética, por tal razón, ya se inició la redacción del Código de Ética de la Institución.

Los principios CGT, no se han implementado, razón por la cual no contamos con certificación.

### **2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN**

Estamos cumpliendo con todas las estrategias y planificación que se ha establecido. Estamos actualmente enfocados en incrementar los resultados de las gestiones realizadas directamente con los productores.

### **3. PERSONA**

No estamos aplicando el subsistema de reclutamiento y selección de personal.

No se ha Implementado una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, si no que se están utilizando los procedimientos establecidos en el reglamento de la aplicación de Función Pública 41-08 para la selección, promoción y remuneración del personal.

No se están desarrollando carreras específicamente para mujeres, sino que hay igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.

### **ALIANZA Y RECURSOS HUMANOS**

Como no tenemos un servicio directo al público sino que somos un ente regulador entre los aseguradores y los productores agropecuarios y forestales, no hemos realizado las Cartas de Servicio.

Como somos una Institución gubernamental transparente, no se firma acuerdo de confidencialidad con el personal.

No hemos Implementado el monitorear y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. Para lograrlo, estamos actualmente evaluando la instalación de un nuevo sistema tecnológico más acorde con las necesidades actuales.

### **4. PROCESOS**

No se realiza benchlearning

### **AREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

### **5. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES**

No se ha firmado la Carta de Compromiso al ciudadano

5.2.7 No se ha promovido la accesibilidad a la institución porque no ofrece un servicio directo al público.

5.2.8 Aún no se desarrolla un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos

## **6. RESULTADOS EN LA PERSONAS**

6.2.3 No se ha definido indicador para medir los resultados en la utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes

## **7. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

7.1.6 No se han desarrollado programas específicos en cuanto a la responsabilidad social de la Dirección.

No se ha establecido un plan para el acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización

## **8. RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO**

No tenemos programas de acción social, por tanto no existen indicadores para medir esos resultados.

## 5. CONCLUSION

La realización de este análisis interno, o autodiagnóstico, es una herramienta muy útil ya que nos permite rápidamente identificar las áreas débiles, suministrándonos los conocimientos específicos para elaborar los programas y planes que nos ayuden a transformar esta Dirección General en una Institución eficiente y transparente.

Las áreas de mejora están claramente identificadas, permitiéndonos una mayor claridad al trazar los objetivos del año para la obtención de mejores resultados.

El Autodiagnóstico con su Plan de Mejora, ha sido una excelente herramienta de análisis que nos ha ayudado a profundizar en los procesos internos de cada uno de los departamentos, identificando tanto sus fortalezas como sus debilidades, dándonos la oportunidad como equipo, de apoyarnos para la obtención de un mayor rendimiento y el logro de óptimos resultados.

Al finalizar este estudio, podemos concluir que la Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA) está enfocada en mejorar los servicios a los productores agrícolas, abriendo el abanico de orientación, asesoría y correcta regulación del subsidio administrado.