



MAP

MINISTERIO DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

Avanzamos para ti



***GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACIÓN DEL AUTODIAGNÓSTICO***

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Dirección General de Riesgos Agropecuarios

FECHA

Enero / 2021

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.	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: Entrada de la Dirección, brochures, y portal web. www.digera.gob.do)	
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.	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 (Evidencias: Colocados en la entrada de la Dirección y portal (www.digera.gob.do)).	
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 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: portal web, mural, charlas, brochure, talleres, boletines, plan estratégico, Plan Operativo Anual, Memoria Institucional, proyectos, etc.).	
4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno	Revisados y actualizados acorde a las directrices de la Dirección, evidencia: Convocatorias	

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).

La institución está en proceso de conformación del Comité de Ética de la Dirección (Evidencias: Asistencia reuniones del Comité de Ética, Plan de Mejora)

Para gestionar la prevención de corrupción y facilitar las directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos, el comité de ética de la Dirección General realiza charlas en conjunto con el INAP y la DIGEIG. (Evidencias: Lista de participantes de charlas)

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).

No existe Comité de Ética en la Dirección

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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 los logros 	<p>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).</p> <p>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).</p> <p>La Dirección General de Riesgos Agropecuarios (DIGERA), cuenta con un sistema de gestión, consulta y reportes de pólizas agropecuarias, en el</p>	<p>No existe una relación directa con clientes</p>

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.

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. También se pueden verificar todos los productores nuevos que han sido beneficiados con el subsidio al seguro agropecuario. Con dicho sistema de gestión se pueden identificar las proyecciones a largo plazo del crecimiento de los asegurados (Evidencias: Sistema de Gestión de Pólizas).

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

No se ha implementado.

estado subsidia a través de esta institución.

7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.

La Dirección General sometió la escala salarial de los servidores de la institución, ante el MAP para remuneraciones acorde al perfil de las posiciones del personal. (Evidencias: Oficio al MAP)

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.

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, Portal Web, Redes Sociales, Correos Electrónicos).

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.

La DIGERA a través del Comité de Calidad establecido por los altos directivos, demuestran el compromiso y la innovación de la Dirección (Evidencias: Comité de Calidad)

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>La Dirección General les comunica a los empleados y/o colaboradores de la institución, las expectativas y objetivos que motivan las nuevas iniciativas. (Evidencias: Talleres, Circulares, Comunicaciones, Reuniones).</p>	
---	---	--

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
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>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 (Evidencias: POA, Plan Estratégico y Metas Presidenciales).</p>	
<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>La Dirección General está tomando un conjunto de medidas con las cuales se busca erradicar la discriminación laboral, tanto en el ámbito racial, sexo, discapacidad y religión.</p>	
<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La institución tiene bien definido que para una mejor y eficaz comunicación hacia el personal utiliza circulares,</p>	

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.

comunicaciones o boletines en nuestros murales, reuniones si lo amerita, así como los correos institucionales (Evidencias: Circulares, Comunicación Digital, Mural, Minutas, Listado de Asistencia).

5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.

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, equipos, órdenes de compra de equipos).

6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad,

La Dirección General conjuntamente con los Encargados Departamentales realizan actividades de retroalimentación con los empleados de las diferentes áreas, a través de reuniones, para cumplir con los objetivos y lograr un mejor desempeño, tanto individual como grupal (Evidencias: Evaluación del desempeño, Capacitaciones, Listado de minutas de reuniones).

La Institución mediante la asignación de tareas, crea comisiones tomando en cuenta el potencial del empleado, la

responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.

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.

responsabilidad y sus competencias, esto nos ayuda a animar y fomentar al personal a un mejor desempeño, para cumplir los objetivos trazados (Evidencias: Evaluación de Desempeño, Listado de capacitaciones).

La Institución promueve una cultura de aprendizaje y respalda e incentiva a sus colaboradores a participar en talleres, estudios extracurriculares, diplomados, entre otros, que los ayuden a seguir avanzando en sus metas personales como individuos (Evidencias: Talleres y capacitaciones realizadas, fotografías, lista de participantes y certificados, Correos Electrónicos, Grupos digitales de trabajo).

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, (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

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>cuenta el tiempo de labor y el esfuerzo para aprender y seguir avanzando, y entregas de estatuillas en acrílico como reconocimiento (Evidencias: Evaluación de desempeño y fotos en el mural).</p> <p>La institución tiene una política de flexibilidad con sus empleados al momento de necesitar dicho requerimiento, sin que esto afecte las labores de la Institución (Evidencias: Permisos para actividades personales de los empleados.)</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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.</p>	<p>La institución, a través de enlaces con grupos de interés externos, identifica las necesidades actuales y a futuro y luego mediante los informes que son entregados a sus encargados, determinan la necesidad de los recursos</p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>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.</p>	<p>a emplearse en las actividades propias que se originan en la Institución (Evidencias: Charlas con los Productores asociados en cooperativas e independientes).</p> <p>La Dirección General genera informes y reportes Institucionales periódicamente que son enviados a las autoridades competentes y esto permite monitorear el desarrollo del trabajo y tomar las acciones que estos requieran (Evidencias: Plan Estratégico, POA y Metas presidenciales).</p> <p>Las políticas públicas relacionadas con el sector agropecuario, emanadas desde la presidencia y ejecutadas por esta Dirección General para el bienestar de los productores agropecuarios (Evidencias: Subsidio al seguro agropecuario).</p> <p>La Dirección General está cumpliendo con las metas y objetivos de políticas públicas a través del pago del subsidio del Seguro Agropecuario (Evidencias: POA, Metas Presidenciales,)</p>	
---	--	--

5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.

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).

6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.

La DIGERA rinde informe periódicamente al poder ejecutivo y a los miembros del consejo (Evidencias: Metas Presidenciales).

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.).

La DIGERA mantiene alianzas con grupo de interés como son: Cooperativas, Asociaciones, JAD, AGRODOSA, ENESA, (Evidencias: Acuerdos y firmas de programas, visitas a las asociaciones de productores).

8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.

La institución convoca 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 (Evidencias: Talleres y Participación en Ferias Agropecuarias).

9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.

A través de las informaciones publicadas en nuestra página web, ferias agropecuarias, redes sociales, con lo cual 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: Portal Web, Redes Sociales).

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.

La institución en nuestro portal web, redes sociales y brochure, 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: Portal web, Redes Sociales y Brochure).

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

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
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>La Institución realiza visitas periódicamente a las diferentes provincias del país, para identificar los diferentes grupos de interés y cuyos resultados son presentados mediante un informe a la Dirección General. (Evidencias: Fotos de reuniones con Productores y Charlas).</p> <p>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 (Evidencias: Informes de visitas y Fotos de reuniones).</p> <p>La institución fue incluida en la implementación del sistema TRAZARAGRO, el cual implementa la forma de como analizar a través de la</p>	

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>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).</p>	<p>tecnología la información demográfica, medioambiental, económica y tecnológica aplicada a la agropecuaria nacional (Evidencias: Portal TRAZARAGRO).</p> <p>La Dirección General a través de los informes presentados periódicamente por los diferentes departamentos, por medio de los cuales se evalúa el desarrollo y el desempeño de la organización (Evidencias: POA y memoria anual).</p> <p>Estos análisis se realizan por medio de este autodiagnóstico CAF, el cual estamos realizando actualmente. (Evidencias: Guía CAF 2013)</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>Con la elaboración y ejecución del Plan Operativo y el Plan Estratégico, se presentan los ejes transversales que impactan a la institución, en donde se plantean los pasos a seguir para la elaboración de los objetivos estratégicos acorde con la misión y la</p>	

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>visión de la institución (Evidencias: Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual).</p> <p>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: Resultados de encuestas, Informes).</p> <p>A través de la DIGERA se protege el posible riesgo de las pérdidas en la agropecuaria y forestal. (Evidencias: pagos de subsidios al Seguro, reuniones con productores agropecuarios)</p> <p>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: Presupuesto Institucional).</p> <p>En base a los recursos asignados a través del Presupuesto Nacional se planifican las tareas a realizarse (Evidencias: Ejecución del presupuesto)</p>	
--	--	--

6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.

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: Memorias Institucionales y Brochure).

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
<ol style="list-style-type: none"> 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). 	<p>La institución tiene establecido los objetivos en su Presupuesto anual y el Plan Estratégico (Evidencias: Plan Estratégico, POA, Objetivos de Desarrollo Sostenible, Plan Sectorial Agropecuario, Metas Presidenciales).</p> <p>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 (Evidencias: Plan Operativo Anual, Plan Estratégico, Metas Presidenciales).</p> <p>La institución en el Plan Estratégico, incluye los objetivos con sus indicadores de medición, los cuales son actualizados según los resultados obtenidos (Evidencias: Plan Estratégico).</p>	

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>La institución, a través de todos los departamentos, se involucra en la elaboración del Plan Estratégico, el cual es difundido al personal (Evidencia: Reuniones, correo electrónico, Plan Estratégico).</p>
<p>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.</p>	<p>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. (Evidencias: Reportes mensuales, Metas Presidenciales, Plan Estratégico)</p>
<p>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).</p>	<p>Se mide el rendimiento de todos los niveles por medio de la matriz de Metas Presidenciales e informes de gestión presupuestaria, por medio a los indicadores de evaluación.</p>
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Utilizar estrategias para atraer más productores que se integren al Seguro Agropecuario. (Evidencias: charlas a los productores, capacitaciones a los productores)</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.	Se desarrollarán capacitaciones con todos los servidores públicos de la institución y también con nuestros grupos de interés (productores agropecuarios) Evidencias: Listado de participantes y presentaciones, fotografías	
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.	Se monitorea de forma sistemática la ejecución de las actividades acorde a las Metas Presidenciales y Plan Estratégico Evidencias (Artículos en la web, redes sociales, Plan estratégico)	
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.).	La implementación de un sistema de monitoreo de todas las estadísticas generadas en el sector agropecuario, a través de la integración de todas las independencias del Ministerio de Agricultura. Evidencias (Sistema ERP y SIDIAGRO)	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	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 (Evidencias: Presupuesto anual)	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Establecemos el equilibrio a través del intercambio de información y necesidades de los productores agropecuarios y la compañía aseguradora.	

	(Evidencias: Listado de productores, estadísticas de pólizas).	
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, a través de los foros que están habilitados en dicho portal (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
<p>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.</p> <p>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</p>	<p>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 (Evidencias: Evaluaciones de Desempeño) .</p> <p>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</p>	

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).
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.

maternidad y de excedencia. Por otro lado, ofrecemos igualdad de oportunidades sin discriminar por géneros, cultura, color, raza, religión o discapacidad.

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. (Evidencias: Reglamento 41-08, Manual de Procedimiento)

- 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).

- La institución cuenta con un Manual de Cargos y un Manual de Organización y Funciones aprobados por el Ministerio de Administración Pública

No aplicamos el subsistema de reclutamiento y selección de personal

No se ha Implementado.

<p>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.</p> <p>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).</p>	<p>(Evidencias: Manual de Cargos, Manual de Organización y Funciones).</p> <p>El personal de la institución está continuamente capacitándose en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TiCs). (Evidencias: Diplomados, Capacitaciones).</p> <p>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, genero, raza, religión u orientación sexual (Evidencias: Manual de Cargos).</p>	
---	---	--

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
<p>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.</p>	<p>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).</p>	
<p>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.</p>	<p>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).</p>	
<p>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,</p>	<p>- 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).</p>	

<p>ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>		
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>- Se han impartido capacitaciones con miras a mejorar el desarrollo de las habilidades tanto de los líderes o Encargados Departamentales como de sus colaboradores (Evidencias: Diplomado de Habilidades Gerenciales en INFOTEP, Curso de Liderazgo en INAP).</p>	
<p>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).</p>	<p>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 Manual Institucional Estratégico).</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>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: movimientos de empleados).</p>	

<p>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).</p>	<p>Las Instituciones que ofrecen los servicios de formación a los empleados de la institución, dispone en su oferta académica de cursos en línea y presenciales que permite a nuestros empleados conocer más acerca de métodos modernos de formación (Evidencias: Certificados, solicitudes de cursos).</p>	
<p>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.</p>	<p>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 (Evidencias: Certificados y Fotos).</p>	
<p>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 análisis costo/beneficio.</p>	<p>Las Instituciones que ofrecen cursos de formación y capacitación a la institución lo hacen de manera remunerada y otras de manera gratuita (INFOTEP) 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).</p>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>		<p>No se ha realizado</p>

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 y Reportes de asistencia).	
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 a los empleados de hacer sugerencias y propuestas para la mejora de los procesos (Evidencias: Formulario de novedades y buzón de sugerencias)	
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 departamentales involucran a todos los empleados en la elaboración de los planes operativos (Evidencias: Reuniones y POA)	
4. Procurar el consenso /acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Con la elaboración del Plan Estratégico, los encargados departamentales y los empleados acuerdan los objetivos y las tareas a realizar y estos son medidos en el Plan Operativo Anual (Evidencias: POA).	
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).	

<p>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.</p>	<p>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 (Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional).</p>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La Institución cuenta con las medidas de seguridad necesarias, la cual garantiza las condiciones para un ambiente laboral seguro (Evidencias: Señales de evacuación, extintores y botiquín de primeros auxilios).</p>	
<p>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.</p>	<p>La Institución otorga permisos y licencias a sus empleados siempre que estén debidamente justificados (Evidencias: Permisos para asistir a clases, Licencias por maternidad).</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>		<p>No existe esta política</p>
<p>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).</p>	<p>La institución reconoce a los empleados por su desempeño y su espíritu de cooperación. (Evidencias: Fotos de Reconocimiento)</p>	

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: Contratos con 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 de bienes y servicios).	
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.	La Institución se encarga de darle seguimiento a los acuerdos y convenios con las diferentes instituciones que se han hecho acuerdos previos (Evidencias: Portal Trazaragro.oirsa.org Contrato de Colaboración JAG, AGRODOSA Y DIGERA).	

<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>La institución está realizando un levantamiento de las instituciones privadas afines a las actividades que desarrollamos en la institución, para realizar trabajos en conjunto (Evidencias: Propuestas)</p>	<p>.</p>
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>La Dirección General de Riesgos Agropecuarios regula las compañías Aseguradoras participantes, supervisadas por la Superintendencia de Seguros ley: 146-02 (Evidencias: Reglamento para la participación de las compañías aseguradoras).</p>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>Aumentar la relación de trabajo en conjunto con la compañía de seguro agropecuario e instituciones financieras públicas (Evidencias: ENESA, CEPAL y ALASA).</p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>La DIGERA como institución regente del subsidio al seguro agropecuario en el país, ha dado sugerencias a la Compañía Aseguradora Agropecuaria para la implementación del buen manejo y la buena práctica en el pago de subsidio a los productores agropecuarios (Evidencias: Manual de reglas y procedimientos para el manejo de compañías aseguradoras).</p>	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>La institución cumple con la disposición gubernamental de otorgar un 20% de las compras a las pymes (Evidencia: Plan Anual de Compras y Contrataciones).</p>	

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 los medios de comunicación informa a todos los grupos de interés sobre todo lo relacionado al funcionamiento de la institución (Evidencias: Página web, notas de prensa, publicaciones y ferias).	
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 charlas, talleres y ferias agropecuarias, facilitan a los ciudadanos-clientes todos los medios para canalizar sus necesidades e inquietudes como particulares u organizaciones (Evidencias: Fotos, Brochure).	
3. Incentivar el involucramiento 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 Institución participa en diversas charlas y encuentros en la cual los ciudadanos clientes tienen la oportunidad de expresar sus ideas y aportes, las mismas son tomadas en cuenta y consideradas al momento de tomar decisiones (Evidencia: Charlas y encuestas).	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiendo 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 y foro de discusiones del portal web).	
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 publicados 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 las encuestas, reuniones y charlas con los pequeños y medianos productores agropecuarios, la institución en colaboración con éstos, nos permite tomar decisiones acorde a sus necesidades (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.		No se ha realizado
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 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 (Evidencias: Informes y Pólizas).	
--	---	--

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 Operativo Anual (Evidencias: Presupuesto Institucional).	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Mediante la elaboración del Plan Operativo Anual, se ajustan las decisiones y las necesidades financieras de la Institución (Evidencias: POA	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	A través de nuestro portal institucional es publicada mensualmente la ejecución presupuestaria, compras y nóminas de empleados (Evidencias: Transparencia DIGERA 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 un Plan Operativo anual, para ejecutarse a corto plazo según los programas a desarrollarse (Evidencias: Plan Operativo Anual).	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se ha realizado una distribución equitativa de las responsabilidades del área para un mayor control y transparencia (Evidencias: POA).	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficios, en la sostenibilidad y en la ética.	La Dirección General realiza una sana distribución del subsidio que administra, realizando los pagos de las pólizas contra las facturas presentadas a AGRODOSA (Evidencias: Pago de las pólizas).	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	La Dirección verifica el impacto de la ejecución presupuestaria, a través de los pagos realizados del subsidio agropecuario (Evidencias: Informes de pago).	

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 evaluarla información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	La institución cuenta con un sistema integrado que permite facilitar y agilizar los procesos internos (Evidencias: Sistema Gestión de Pólizas (SISGEPOL)).	

<ol style="list-style-type: none"> 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. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurar 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 	<p>La información que tenemos está disponible a través del portal de Datos Abiertos del Estado (Evidencias: Datos Abiertos).</p> <p>Los Encargados Departamentales realizan reuniones mensuales para dar seguimiento a las actividades realizadas, asegurando que las informaciones ofrecidas sean exactas (Evidencias: reuniones con el comité de calidad de la institución).</p> <p>La institución cuenta con medios digitales, para mantener la comunicación entre todos los empleados. Así como murales informativos (Evidencias: Correo Institucional, mural y redes sociales).</p> <p>La Dirección General de Riesgos Agropecuarios, cuenta con las informaciones necesarias para desempeñar sus funciones (Evidencias: Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos y Manual de Procedimientos, leyes y reglamentos).</p> <p>Contamos con una página web donde brindamos las informaciones requeridas</p>	
---	--	--

<p>accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>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.</p>	<p>por la población (Evidencias: Portal web, redes Sociales).</p>	<p>No se ha realizado.</p>
--	---	----------------------------

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorear 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.</p>	<p>La división de Tecnología de la Información de esta Dirección General, tiene en carpeta el diseño de un Sistema Integrado de Gestión (ERP), el cual integrará todos los departamentos de la institución.</p>	<p>No se ha realizado</p>

3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.

Contamos con un personal capacitado para desarrollar una función eficiente en el área tecnológica (Evidencias: Antivirus administrable en la Web, servidores de backup).

4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas:

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: Página web de la institución, Correos Electrónicos institucional, Bases de datos, conferencias vía Web).

✓ La gestión de proyectos y tareas

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 al momento necesite la solución

✓ La gestión del conocimiento

El departamento de Tecnología gestiona los conocimientos a través de cursos y capacitaciones para los usuarios de la institución en el uso de las herramientas tecnológicas

✓ Las actividades formativas y de mejora

Dentro del presupuesto de la institución 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.

✓ La interacción con los grupos de interés y asociados

Nuestro departamento está al tanto de 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.

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

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.

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

<p>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.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>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.</p>	<p>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, Portal Web).</p> <p>Nuestro portal Web cuenta con la información necesaria para que los usuarios de 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).</p> <p>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).</p> <p>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</p>	
---	---	--

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
<ol style="list-style-type: none"> 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. 	<p>El edificio en donde está ubicada la institución tiene un buen acceso a dos vías principales del tránsito vehicular, además cuenta con un transporte para el personal (Evidencias: Av. John F. Kennedy y la Dr. Defilló).</p> <p>La institución cuenta con oficinas y cubículos para empleados, así como espacios para personas con discapacidad motriz, pudiendo acceder a las oficinas en sillas de ruedas (Evidencias: Instalaciones físicas).</p>	

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>La institución tiene contemplado dentro del presupuesto las partidas de mantenimiento de la institución, equipos físicos e informáticos (Evidencias: Planos, fotos y presupuesto).</p>	
<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>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 ininterrumpida (Evidencias: Fotos y plantas eléctricas).</p>	
<p>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).</p>	<p>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).</p>	
<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>La DIGERA cuenta con un espacio físico para el alojamiento de los activos físicos que están en desusos (Evidencias: Espacio físico).</p>	
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>		<p>No se evidencia</p>

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
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>La institución tiene identificado y documentado los procesos de los diferentes departamentos (Evidencias: Manual de procedimientos).</p> <p>Cada Encargado Departamental tiene la responsabilidad de identificar y asignar las responsabilidades a sus colaboradores. (Evidencias: Manual de procedimientos)</p> <p>La Dirección General realiza una planificación adecuando los procesos según los factores, para así lograr con éxito los objetivos trazados (Evidencias: Reuniones, Informes).</p> <p>La DIGERA desarrolla, revisa y analiza los procesos asegurando el cumplimiento en el logro de los objetivos pautados (Evidencias: Informes).</p>	<p>.</p>

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).

Los empleados participan 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).

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.

La institución, provee a sus empleados de los recursos o herramientas necesarias para el desempeño de sus funciones (Evidencias: Manual de procedimientos y Materiales).

7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario.

La institución mantiene actualizado su manual de organización y funciones, ajustándolo a las políticas de transparencia gubernamental (Evidencia: Plan Estratégico).

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.).

No existe

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).

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

<p>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.</p>	<p>trabajos diarios. (Evidencias: Auditorías por OPTICS, MAP y Portales web).</p> <p>La institución está al día acerca de los cambios en lo referente a los seguros agropecuarios, en América Latina y el Caribe (Evidencias: Foro Y Conferencias Internacionales).</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Esta Dirección General tiene bien identificado su producto principal que es el Subsidio al Seguro Agropecuarios. (Evidencia: Informes de Pagos Realizados).</p>	
<p>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, son acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>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 (Evidencia: Fotos y videos, Encuestas, sugerencias de los ciudadanos clientes).</p>	
<p>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</p>	<p>A partir de las sugerencias recibidas por nuestros productores, se evalúan las acciones para la mejora de la calidad (Evidencia: Charlas relacionadas con las</p>	

organización.	buenas prácticas agrícolas y Gestión de Riesgos).	
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 deben tener los agricultores para optar por el subsidio del seguro agropecuario (Evidencias: Charlas y talleres).	
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 nuestro portal web y Call Center, tratamos de involucrar a los productores agropecuarios para que nos entreguen las sugerencias necesarias para mejorar la calidad en el servicio brindado (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 asegura que la información adecuada y fiable esté accesible a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información. (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, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).		No se ha realizado
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	La DIGERA mantiene canales de comunicación con su grupo de interés a través de medios electrónicos. (Evidencias: Página web, correo electrónico y vía telefónica).	

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 canalizan el servicio de Seguro Agropecuario. (Evidencia: Informes de dichas instituciones).	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	La DIGERA está realizando acuerdos de cooperación con instituciones públicas y privadas para ofrecer mejor ayuda al productor (Evidencias: Acuerdos firmados)	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha Implementado
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se ha implementado
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Creamos grupos de trabajo con las organizaciones del sector agropecuario para solucionar problemas del sector agrícola. EVIDENCIA (Listado de reuniones Convocatoria)	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir	La DIGERA promueve el involucramiento general entre los diferentes Departamentos, con el	

servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades.	objetivo de que todos empleados se sientan parte de cada proceso y así desarrollamos el empoderamiento de cada proceso (Evidencia: Manual de Procedimiento y Plan Estratégico).	
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 la guía CAF proporcionada por el MAP y posteriormente el supervisor realiza la evaluación pertinente (Evidencia: Guía CAF).	

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
I. 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).	La Dirección a través de los encuentros que se realizan con los productores de cooperativas, asociaciones y entidades ligadas a este sector se ha podido determinar que la percepción de la	

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>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.).</p>	<p>institución estimada en un 75% de aceptación (Evidencia: Charlas, ferias agropecuarias y encuestas realizadas).</p> <p>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 (Evidencia: Charlas y comunicaciones).</p> <p>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).</p> <p>La institución se maneja apegada a la ley por la cual fue creada atendiendo a sus artículos y párrafos que la describen, (Evidencias: Ley No. 157-09).</p> <p>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 (Evidencia: Encuestas de satisfacción</p>	
--	--	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>aplicadas a los pequeños y medianos productores agropecuarios).</p> <p>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: Memorias Institucionales).</p> <p>La institución pone a disposición de los grupos de interés todas las informaciones requeridas (Evidencias: Página web y charlas, Brochure y Revistas, Redes Sociales).</p> <p>Los productores utilizan los canales correspondientes para la recepción de información y de acuerdo con las sugerencias recibidas tienen 80% aceptación (Evidencia: Página web, Redes Sociales, llamadas recibidas en línea y charlas).</p> <p>La institución realiza una encuesta de satisfacción anualmente a los ciudadanos clientes (Evidencias: encuestas realizadas).</p> <p>Los productores reciben en un 80% el servicio de forma automática (Evidencias: Todas las pólizas generadas).</p>	
---	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades</p>	<p>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).</p> <p>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 (Evidencias: Informes, solicitudes, comunicaciones y resoluciones).</p> <p>La institución otorga el 100% del subsidio agropecuario a los pequeños y medianos productores agropecuarios sin distinción de género ni status social (Evidencias: Listado de solicitudes atendidas).</p> <p>La DIGERA vigila constantemente la tasa que se le aplica a las sumas</p>	<p>No se ha definido indicador para medir sus resultados.</p>

cambiantes y el grado en que se cumplen.	aseguradas, con el objetivo de verificar que está dentro de lo que le corresponde al cliente (Evidencias: Comunicaciones e informes).	
--	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Nuestra oficina está abierta de lunes a viernes de 8.00 am a 4.00 pm y mediante la página web 24 horas 7 días a la semana (Evidencias: Informes de Google Analytics).	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	Los ciudadanos-clientes han expresado su satisfacción con el tiempo de espera al momento de solicitar cualquiera de los servicios ofrecidos por la institución (Evidencia: Informes de Google Analytics).	
3. Costo de los servicios.	La institución presta el servicio gratuito a todos los ciudadanos que lo requieran (Evidencias: Información portal web).	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	La DIGERA, a través de la página web y oficina de acceso a la información del Ministerio de Agricultura, le hace llegar las informaciones al ciudadano al	

momento de ser requerida (Evidencias: Página web, RAI).

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.	La DIGERA cuenta con los medios de información necesarios, para hacer llegar las informaciones a los ciudadanos que la requieran (Evidencias: Página web, redes sociales de la institución y contacto vía telefónica).	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	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 (Evidencias: Página web, central telefónica y presencial).	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	La DIGERA anualmente publica un informe de seguimiento del Plan Operativo anual y las metas presidenciales (Evidencia: Publicación del POA y metas presidenciales).	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		No existe el puesto
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Disponemos de toda nuestra información operativa disponible en el portal de transparencia de la Institución y la parte	

de Servicios institucionales (Evidencias: Portal web).

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.	La Institución interviene en las diferencias entre el productor agropecuario y la compañía aseguradora como un ente mediador (Evidencias: Llamadas telefónicas, Correos electrónicos y comunicaciones).	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	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).	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	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).	En general, la institución cuenta con un 10% de imagen ante los ciudadanos-clientes (Evidencia: Encuesta de satisfacción).	
2. Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	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 (Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional).	
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	La institución cuenta con un personal que se involucra en las actividades de mejora en un 70% (Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional, Plan de Mejora, Guía CAF y Plan Estratégico Institucional).	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	El 86% de los empleados considera que hay comunicación efectiva dentro de la institución (Evidencia: Encuesta de Clima Organizacional).	

5. Mecanismos de consulta y diálogo.	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.		No se han realizado programas específicos

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>La máxima autoridad se reúne semanalmente con sus directivos para evaluar el rendimiento global de la organización. Evidencias: Minutas de las reuniones.</p> <p>Contamos con un Manual de Descripción de Cargos y realizamos la evaluación de desempeño por factores. Evidencias:</p>	<p>No disponemos de procesos escritos</p>

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>Manual de cargos. Formularios de evaluación de desempeño.</p> <p>Estamos trabajando en la creación de un plan de reconocimiento al buen desempeño de los colaboradores, tanto monetario, así como certificados, placas de reconocimiento y días libres. (Evidencias: Reuniones con la máxima autoridad)</p>	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>La institución cuenta con un personal preparado académicamente para la realización de los cambios e innovaciones que tengan que realizarse (Evidencias: Avances del SISMAP, OPTIC Manual de cargos, Manual de Funciones).</p>	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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.).</p>	<p>Realizamos encuentros con ánimos de minimizar los conflictos de interés. Evidencias: Listas de participación en charla.</p>	

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>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</p>	
<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>Esta Dirección cuenta con igualdad de oportunidades para todo el personal en lo referente a ascensos, capacitaciones y reconocimientos (Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional).</p>	
<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>La DIGERA cuenta con buena disposición del lugar de trabajo y con buenas condiciones ambientales (Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional).</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>		<p>No existe de manera sistemática el plan de carrera.</p>
<p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Incentivos a empleados (Evidencias: Fotos de reconocimientos, cartas de reconocimientos, mural y estatuillas).</p>	
<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>		<p>No se ha realizado</p>

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, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	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 (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 personal de la institución participa en la elaboración de los planes de mejora de la Dirección (Evidencias: Plan de Mejora, Metas Presidenciales).	
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 a todos sus empleados para su capacitación y para mejorar el rendimiento de las actividades de los diferentes departamentos (Evidencias: Certificación de casas de estudios).	

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Todos nuestros empleados hacen un buen uso de los recursos tecnológicos con los que contamos en la institución (Evidencias: Encuesta de Clima Organizacional).</p>	
<p>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).</p>	<p>El personal de la institución recibe capacitaciones de manera periódica (Evidencias: Estadísticas de capacitación y acuse de asistencia).</p>	
<p>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 ciudadanos/clientes.).</p>		<p>No tenemos contacto directo con clientes</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>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).</p>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>		<p>No se han presentado.</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en</p>		<p>No se ha realizado.</p>

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.).

No se ha definido un indicador para medir sus resultados.

No influimos en esos factores.

No existe

No se ha definido un indicador para medir sus resultados.

<p>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.).</p>	<p>La DIGERA ha participado en el 85% de las ferias agropecuarias a nivel nacional (Evidencias: Aportes económicos y fotos).</p>	
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>No se ha definido un indicador para medir sus resultados.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Buenas relaciones con líderes comunitarios y de diversas organizaciones (Evidencias: Fotos y comunicaciones).</p>	<p>No se ha definido un indicador para medir sus resultados.</p>

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).

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

Se han publicado artículos en diversos medios destacando la labor de la DIGERA (Evidencias: Revista Mercado).

.

Charlas, talleres y ferias a nivel nacional e internacional (Evidencias: Fotos, informes, minutas, publicaciones en medios de comunicación masivas).

No existe un fondo destinado para estos fines

No existe

No se ha realizado.

No se ha realizado.

No se ha realizado.

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).		No se ha realizado.

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).	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 (Evidencias: POA y Reporte de Pagos de Subsidio).	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).		No existe indicador para medir esos resultados
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.		No existe indicador para medir esos resultados

4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	La institución tiene un alto grado de cumplimiento en los contratos/acuerdos (Evidencias: POA).	
5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.		No se ha realizado
6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.		No se ha definido un indicador para medir sus resultados.
7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.		No se ha definido un 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.	La institución cuenta con un plan estratégico a corto o a largo plazo con una serie de proyectos que se planifican con sus mediciones y sus ejecutorias de todos los departamentos que conforman esta dirección (Evidencias: Plan estratégico).	
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).	La institución ha administrado los recursos disponibles de manera transparente actuando acorde a los lineamientos dentro del Plan Estratégico de nuestra institución (Evidencias: Plan Estratégico).	

3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.

La dirección ha mejorado en el desempeño de los procesos que se llevan a cabo por año en el cual tenemos un análisis comparativo satisfactorio con relación a los anteriores (Evidencias: Implementación de plataforma informática nueva, cursos y seminarios).

4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).

La institución ha ido mejorando la calidad de sus servicios y administración de sus recursos de manera sistemática en comparación con años anteriores (Evidencias: Aumento de los subsidios pagados a los productores).

5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).

Las instituciones con las cuales hemos hecho acuerdos, han cumplido su cuota de responsabilidad. (Evidencias JAD, AGRODOSA y ALASA).

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.).

Implementación de los expedientes digitalizados (Evidencias: Informes de la División de Tecnología de la Información).

7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	La Oficina Presidencial de las Tecnologías y la Comunicación (OPTIC) la cual tiene la facultad de monitorear las instituciones del Estado en materia de Tecnología ha intervenido en más de una ocasión nuestra institución, con la cual se busca una mejoría para el buen funcionamiento de esta Dirección General (Evidencias: Auditoría OPTIC).	
8. Resultados de la participación en concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).		No se ha implementado.
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	Realizado con la ejecución presupuestaria anual	
10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.	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 (Evidencias: Auditorías).	
11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).		No se ha implementado.

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.