



Instituto de Estabilización de Precios

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
CAF 2021**

Preparado por:

Comité de Calidad Inespre

División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

**Santo Domingo
Julio 2021**

RESUMEN EJECUTIVO

En momentos en que la sociedad está desafiando más que nunca a las administraciones públicas de toda Latinoamérica, para que demuestren y mejoren el valor añadido que aportan al Estado, de bienestar y desarrollarlo. En un período de crisis sanitaria, económica y de austeridad; la calidad de los servicios, la gestión operativa, la eficiencia de las políticas y el desarrollo de las tecnologías son factores decisivos para responder a las variables necesidades y expectativas de la ciudadanía y de las organizaciones.

La Institución partir de las fortalezas y áreas de mejora identificadas en este Modelo de Autoevaluación CAF, puede determinar el nivel de evolución alcanzado, donde nos hemos replanteado continuar, apoyando la comercialización en el sector agropecuario, de igual forma seguir implementando las estrategias alineadas a la END 2030, a los ODS y al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). Tenemos el interés y el compromiso de responder a la población más vulnerable de nuestro país, llevando productos de calidad a precios asequibles, impactando positivamente su calidad de vida y contribuyendo a la disminución de la pobreza extrema.

Hemos realizado el Autodiagnóstico recopilando la información necesaria para completar los avances que se evidencian en la Institución, así como identificar aquellas áreas de mejora que resulten de todo el proceso.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1. MISIÓN

Contribuir al desarrollo agropecuario a través de acciones y programas orientados a la eficacia, rentabilidad y competitividad de los productores, mediante una comercialización justa y organizada, que garantice el acceso a alimentos de calidad para todos los consumidores.

I.1.2 VISION

Una República Dominicana con garantía de seguridad alimentaria, siendo como institución, parte de un sistema colaborativo entre instancias públicas y privadas del sector agropecuario

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

Transparencia: Ejercemos una gestión pública desde la apertura y el respeto, hasta garantizar el acceso a nuestra información como insumo y aporte a decisiones que apoyen nuestra misión y las del Estado. Nuestras acciones están basadas en mantener una relación honesta y responsable con los dominicanos y las dominicanas.

Innovación: Estamos abiertos a las nuevas ideas, conceptos, técnicas y tecnologías, con la firme convicción de ser eficientes en el incremento sostenido de la productividad agropecuaria de la República Dominicana.

Conocimiento: Creemos en el conocimiento como fundamento del trabajo bien hecho y como base del crecimiento de nuestros recursos.

Calidad e Inocuidad: Valoramos y construimos nuestro hacer en base a la calidad, definida como la capacidad de cumplir con los requisitos de nuestros clientes: Productores, consumidores, entidades estatales y privadas. Trabajamos para que al consumidor final le lleguen productos sanos y bien tratados en su producción, almacenamiento y distribución.

Apego al Servicio: Creemos fielmente que nuestra gestión es trascendente. La Institución está llamada a servir, a apoyar el resultado eficiente, el desarrollo de las personas y a ser empáticos desde la mirada del productor, del consumidor y de todas las instituciones estatales y privadas que impactan nuestro propósito. Somos una institución al servicio de la Sociedad dominicana.

I.1.4 BASE LEGAL

El Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE) fue creado mediante la Ley No. 526 del 11 de diciembre del año 1969, teniendo su sede en Santo Domingo, República Dominicana. Este organismo es una dependencia del Ministerio de Agricultura, de carácter autónomo, con patrimonio propio e investido de personalidad jurídica con todos los atributos inherentes a esta condición

1.1.6 SERVICIOS

A modo de resumen, se puede afirmar que los compromisos fueron cumplidos, es decir, todos los valores esperados fueron superados en cada servicio y atributo.

Servicio	Atributo	Estándar	Indicador	Valor obtenido
MERCADOS DE PRODUCTORES	Profesionalidad	85%	% de satisfacción del cliente ciudadano que asiste a las distintas localidades donde se ofrece el servicio de una muestra semestral.	85%
	Amabilidad	90%		92%
	Accesibilidad	85%		90%
	Tiempo de Respuesta	10 días laborables	Número de solicitudes respondidas en el tiempo establecido.	100%
BODEGAS MÓVILES	Amabilidad	90%	% de satisfacción del cliente ciudadano que asiste a las distintas localidades donde se ofrece el servicio de una muestra semestral.	93%
	Accesibilidad	85%		88%

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) del INESPRES está sustentado en dos ejes estratégicos alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), al Programa de Gobierno y al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) con la finalidad de dar respuestas y soluciones a las limitaciones de comercialización agropecuaria a nivel nacional. El primer eje es el “Establecimiento de un Esquema de Comercialización Eficiente de Productos Agropecuarios”, donde tanto el productor como el consumidor serán los principales beneficiarios. El segundo eje corresponde a la “Organización Interna y el Aumento de las Capacidades Institucionales”, velando por los colaboradores y la Entidad, para que cuenten con las competencias institucionales y los recursos necesarios para cumplir con las necesidades de la Sociedad dominicana.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Utilizando las herramientas proporcionadas por el Modelo de Autodiagnóstico CAF 2020, hemos identificado las principales fortalezas como Institución:

1. Canales de comercialización

Durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2021, la Institución ha llegado a superar sus expectativas de cara a la población. La demanda que tuvieron las bodegas móviles fue más alta de la que se esperaba y se empezaron a realizar los mercados de productores desde febrero, lográndose como resultado la ejecución de un total de 222 mercados de productores y 2,872 bodegas móviles durante todo el 1er semestre del 2021, el INESPRES a través de estos programas fortalece el sector agropecuario, así como las estrategias planteadas de cara a la organización.

2. Servicios comprometidos con los ciudadanos/clientes

Respecto de los servicios que brinda la institución los ciudadanos-clientes que gozan del disfrute de alguno de estos donde se encuentran más que satisfechos en la mayoría de sus experiencias, pudiendo identificar una fortaleza en la valoración asumida con cada uno de los ciudadanos-clientes impactados.

3. Planificación estratégica

A través de las diferentes áreas del INESPRES, se realiza el seguimiento de manera trimestral, a través de las plantillas de ejecución diseñadas para conocer el nivel de avance de los productos planteados. Se emplea como instrumento la matriz de planes operativos (POA) de ejecución en donde cada Dirección y Departamento reporta el nivel de avance de sus productos en relación a lo planificado en los dos (2) ejes estratégicos de la institución. En adición, ha identificado y analizado los riesgos en torno a los objetivos del plan estratégico como parte integral del sistema institucional de gestión de riesgos (VAR). Ha realizado análisis de brecha para identificar fortalezas, oportunidades de mejora en torno al control interno institucional.

4. Gestión de Procesos

El INESPRES tiene establecido un sistema documentado para la valoración y administración integral de riesgos (VAR), diseñado a partir de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).

Este Sistema Integral de Gestión de Riesgos, analiza y evalúa los riesgos asociados a objetivos estratégicos, operacionales, de procesos y proyectos de la Institución.

Los procedimientos internos, reglamentos, manuales de políticas, otros, incluyen las secciones Base Legal y Referencias, en las cuales se especifican las leyes y otras normativas del estado que regulan los procesos de nuestra organización.

5. Control Interno

Como fortalecimiento al control Interno la Institución ha implementado las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de primero y segundo grado, teniendo actualmente una puntuación de 90.55% de cumplimiento concerniente al primer semestre del 2021. Por igual, el INESPRES se encuentra en fase de implementación del CMII, Cuadro de Mando Integral Institucional. Iniciando con cuatro Líneas Estratégicas: Servicio Ciudadano, Eficiencia Operativa, Innovación y Formación, Finanzas. Cabe destacar que la práctica estándar de la Institución responde a los principios de sistemas de calidad certificados, ejecutando acciones como la gestión por procesos, establecimiento de indicadores, planes estratégicos operativos, entre otros.

6. Tecnologías de la Información y Comunicación

La Institución a través de las TICs cuenta con herramientas que facilitan la gestión del conocimiento, la gestión de los procesos, mejores relaciones con los ciudadanos/clientes para impactar positivamente el aspecto socio-económico y medio ambiental. El catálogo de servicios TIC, contiene las bases sobre las cuales se cimientan todas las actividades del área, tales como la gestión de casos, manejo de incidencias, trazabilidad de los servicios TIC, Calendarios de mantenimiento de Servidores y Servicios TIC, Calendarios de respaldo de información (Backups) y ejercicios de recuperación, así como para la documentación de procesos informáticos internos llegando a un sorprendente punto de coincidencia y acoplamiento con los lineamientos de las NOBACI

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

En el subcriterio 1.3.3 Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización: Podemos concluir que la Dirección de Recursos Humanos da a conocer los asuntos claves, pero no se evidencia unapolítica interna que reguleeste proceso de comunicación institucional.

En el subcriterio 1.4.7 sobre la promoción la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización, como área de mejora hemos identificado la elaboración de políticas y manuales sobre identidad corporativa.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

En este punto sobre Planificación y Estrategia, no fueron identificados puntos de mejora, pero alineado a nuestro Plan Estratégico debemos presentar las actividades estratégicas que harán más eficientes los servicios actuales de la Institución buscando una mayor eficacia, rentabilidad y competitividad de los

productores agropecuarios y un acercamiento transparente y eficiente del INESPRES a la Sociedad.

2.1.3 PERSONAS

En el subcriterio 3.1.7 como área de mejora identificada no se evidencian manuales internos de políticas y procedimientos sobre el área de Equidad de Género, así como un área para tales fines, dentro de su estructura organizacional, la cual es de suma importancia, abordando el objetivo No. 5 planteado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Institución ha emprendido la formalización de una Comisión de Género, con el propósito de asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y promover la igualdad de oportunidades de liderazgo.

En el subcriterio 3.2.8, no se visualiza Manual de Seguridad y Salud Ocupacional, como área de Mejora se deben elaborar dichos manuales.

En el subcriterio 3.2.9 No se observan políticas para trámite de licencia para estudios en el extranjero ni políticas internas para análisis costo-beneficio de las actividades de control.

En el subcriterio 3.3.6 No se visualiza la creación de un área de Salud ocupacional, para asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización se detectaron las siguientes áreas de mejora: Políticas y procedimientos sobre salud ocupacional, revisión de riesgos en los puestos de trabajo, el espacio de las instalaciones físicas en general debe ser más amplio, (Se debe evaluar una propuesta en otro edificio), no se contemplan estacionamientos para embarazadas y colaboradores con condiciones físicas especiales, no se realizan periódicamente simulacros de evacuación, los manuales de descripción de puestos no indican los riesgos asociados a cada puesto de la Institución, no se visualiza un Plan de emergencia ante desastre en la institución, no se visualizan programas que incluye rutinas de ejercicios y deportes.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

En el subcriterio 4.2.3 no se visualizan informes de auditorías actualizados cargados en el portal de transparencia de la Institución.

En el subcriterio 4.4.6 no se visualizan manuales de comunicación interna, y el 4.4.7 no se visualizan manuales de comunicación externa.

En el subcriterio 4.5.2 No se visualizan informes sobre la rentabilidad de las tecnologías utilizadas.

En el subcriterio 4.6.3, no fueron visualizados políticas de reciclaje, reutilización o destrucción segura de equipos técnicos, vehículos, mobiliario, otros.

En el subcriterio 4.6.6 No se observan estacionamientos preferenciales para embarazadas ni personas con discapacidades. El acceso a la institución por vía pública es factible, por los diferentes corredores que existen en la Avenida 27 de febrero, donde se encuentra la dificultad es al cruzar la avenida para retornar, ya que la vía siempre es concurrida y los carros pasan muy rápido en ese tramo, lo que impide cruzar sin un puente peatonal o un semáforo para los transeúntes. (la mayoría colaboradores y ciudadanos clientes de la institución.

2.1.5 PROCESOS

En este punto sobre Procesos, no fueron identificados puntos de mejora.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

En este punto sobre Resultados en los Ciudadanos / Clientes no fueron identificados puntos de mejora. El Inespre continuará comprometiendo sus servicios en la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, ya que nuestra materia prima son los clientes.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

En el subcriterio 7.1.6, no se visualiza la implementación de una Política de Responsabilidad Social.

En el subcriterio 7.2.4 no se evidencia participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Más de 1.5 millones de personas han sido beneficiadas con las ventas de alimentos a bajos costos que realiza el Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE) a través de sus diferentes servicios comprometidos, así como el cumplimiento para el desarrollo de sus funciones, impactando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Como área de mejora El Inespre podrá en marcha la implementación de su política de Responsabilidad Social.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

En el subcriterio 9.2.7 no se evidencia participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

El fortalecimiento institucional propaga la iniciativa y el interés del INESPRE en construir una entidad pública moderna, transparente, eficaz y eficiente. Empezar el camino del fortalecimiento institucional, le otorgará la bienvenida a un sin número de acciones que revolucionarán las actividades operativas cotidianas, a su vez, incentivará la estandarización, reestructuración y optimización de los procesos.

Trabajar El Autodiagnóstico CAF nos ha llevado a conocer de cerca nuestra institución dejando grandes experiencias y aprendizajes, sin embargo, este ha sido un trabajo arduo por la envergadura que conlleva completar cada criterio y subcriterio de una manera crítica y analítica, a sabiendas que los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) entran al sistema de metas Presidenciales.

Uno de los inconvenientes presentados ha sido el manejo de la Matriz, ya que el formato utilizado es muy rígido y en ocasiones se distorsionan los temas ya trabajados.

4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.

Ver Autodiagnóstico CAF 2021 anexo.