

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL
CON EL MODELO CAF
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

| INSTITUTO DE ESTABILIZACION DE PRECIOS INESPRESA |

FECHA:

| Junio 2023 |

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE) es la institución responsable de apoyar la comercialización del sector agropecuario dominicano con la finalidad de mejorar la rentabilidad y competitividad de los productores agropecuarios, y aumentar la capacidad de compra de los consumidores locales. Desde sus inicios la Institución ha fungido como un intermediario clave en la cadena de valor del sector agropecuario, y esto se evidencia en sus servicios más destacados como son la ejecución de: Mercados de Productores, Bodegas Móviles, Ferias Agropecuarias, desarrollo de productores mediante capacitaciones y asociatividades, y certificación en normas de calidad e inocuidad.</p> <p>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</p>	

	<p>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.</p> <p>En nuestra Institución la misión, visión y valores fueron desarrollados y aprobados implicando a los colaboradores por medio de reuniones en las diferentes direcciones e intercambios de opinión por medio de reuniones, mesas de trabajo y correo electrónico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias a reuniones de trabajo para formular propuestas. • Listas de asistencia, minutas. • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>Los valores fueron trabajados al mismo tiempo que se realizó el Plan Estratégico 2021-2024, donde fueron modificados y alineados con nuestra misión, visión y a la Estrategia Institucional:</p> <p>Transparencia:</p> <p>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.</p>	

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.

Evidencias:

- Listas de asistencia, minutas.
- Correos electrónicos
- Plan Estratégico Institucional 2021-2024

<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La misión, visión y valores fueron revisados en el marco de la actualización del Plan Estratégico Institucional 2021-2024. Se realizó un análisis de la situación actual (método de acción CAME, Corregir, Afrontar, Mantener y Explorar, mediante el cual se clasificaron los resultados del FODA para definir la tipología a seguir en la Institución tomando en cuenta el entorno externo e interno del INESPRES).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Imágenes fotográficas • Convocatorias • Correos electrónicos • Análisis de fuerzas y entorno externo e interno 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Se realizó un plan de difusión de la misión, visión y valores a través del seguimiento a los Planes operativos mensual, se gestiona un sistema de información y control del riesgo para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Murales Digitales • Correos y capsulas informativas • Inducción al personal de nuevo ingreso y de manera periódica al personal contratado • Registros de asistencia 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para</p>	<p>Se identifican los avances de los productos del Plan Operativo Anual, establecidos trimestralmente, este sistema de planificación permite utilizar la evaluación y el mejoramiento continuo en la</p>	

<p>adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>gestión pública, con el objetivo de garantizar la consecución de la misión y visión de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Formulación y Evaluación de los POA's • Implementación del servidor de Archivos File Server • Matriz de informe POA'S • Correos Electrónicos de seguimiento • Mesas de Trabajo 	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>El INESPRES cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, la cual tiene entre sus funciones prevenir los actos de corrupción y conflictos de intereses en la Administración Pública; velar por el cumplimiento de una gestión enfocada en la transparencia; incentivar a los empleados para que estos puedan denunciar actos inadecuados; erradicar la corrupción y promover el cumplimiento del Código de Integridad del INESPRES.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Integridad del Inespre • Capsulas Informativas • Portal de Transparencia: • https://www.inespre.gov.do/transparencia/ • Solicitudes de información realizadas por las distintas vías como son el SAIP, 311, correo electrónico, documento físico. • https://saip.gob.do/ 	

	<ul style="list-style-type: none"> • https://311.optic.gob.do/ • transparencia@inespre.gob.do • informacion@inespre.gob.do 	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>En el INESPRES se realizan jornadas de sensibilización y capacitación. La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) del Inespre realizó una Jornada Lúdica con el objetivo de promocionar el valor de la Vocación de Servicio entre los empleados de la institución.</p> <p>La institución, a través de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, estará mensajes con valores éticos que estimulen la creación de una cultura organizacional de integridad, con impacto en la sociedad dominicana. La campaña se enmarca con miras a la conmemoración del Día Internacional de la Lucha Contra la Corrupción a celebrarse en diciembre del 2023</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El INESPRES cuenta con una estructura organizacional la cual se encuentra en fase de revisión. Las funciones, responsabilidades y competencias de cada puesto de trabajo se tiene definido tanto en las descripciones de puestos como en las normativas internas. La empresa ha identificado y definido los procesos claves, misionales, de apoyo y estratégicos, y los ha documentado en procedimientos operacionales, y otras normativas internas aplicables a las diferentes áreas funcionales de la empresa, a los fines de</p>	

	<p>viabilizar la gestión por procesos. La Institución ha canalizado alianzas para responder a los intereses comunes de los grupos de interés (empresas del sector agropecuario) en temas de capacitación, recursos, servicios, entre otros. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripciones de puestos • Estructura Organizacional Actual • Manual de Organización y Funciones • Informes de levantamiento Estructura Orgánica. • Formularios DO 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>El INESPRES se encuentra dentro de las 186 instituciones que forman parte del Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública (SISMAP), que está orientado a monitorear la gestión de los entes y órganos del Poder Ejecutivo, a través de Indicadores Básicos de Organización y Gestión (IBOG) y Sub Indicadores Vinculados (SIV), relacionados principalmente a la Ley de Función Pública y otras normativas complementarias, en términos de Profesionalización del Empleo Público, Fortalecimiento Institucional y Calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Procedimiento Formulación y Monitoreo Plan Estratégico Institucional PR-DPD-005 • Procedimiento PR-DPD-003 sobre Formulación y Monitoreo de los POA'S • Imágenes fotográficas • Convocatorias Correos electrónico 	

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>En el Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE) ha establecido los lineamientos generales para el desarrollo de una cultura de igualdad de género, en la institución. De manera periódica la Institución se mantiene sensibilizando sobre estos temas, Colaboradores del Inespre participaron en la charla “Autoestima con Perspectiva de Género”, ofrecida por el Ministerio de la Mujer y organizada por la Unidad de Equidad de Género de la División de Planes, Programas y Proyectos de la institución. La Institución considera a los diferentes grupos de interés, ciudadanos/clientes, entre otros, en alineación con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y las metas de la Presidencia, para que sea aplicable a la diversidad de la población dominicana sin importar género ni etnia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • La Unidad de Equidad de Género y Desarrollo del INESPRES depositó ante el Ministerio de la Mujer varias propuestas para ser presentadas a la Comisión de Alto Nivel del COVID-19, a fin de que sean incluidas dentro de las medidas que contribuyan a mejorar la situación de la mujer ante la pandemia. • Acuerdo Interinstitucional entre el Ayuntamiento de Santo Domingo Oeste y el INESPRES. • Imágenes fotográficas Convocatorias 	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>El INESPRES 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 2022.</p> <p>En este sentido:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ha aprobado y difundido la política interna 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>PO-DTI-001 sobre Información y Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> - PR-DTI- 015 Procedimiento Adquisición, Desarrollo, Implementación y Mantenimiento de Sistemas de Información - Ha establecido un sistema para la identificación, análisis, y valoración integral de los riesgos en torno a los objetivos estratégicos, operacionales, entre otros. - Se monitorea y comunican los logros y objetivos estratégicos y operacionales a los niveles intra-institucional e interinstitucional, empleando como soporte un cuadro integral de indicadores de gestión. Se trabaja actualmente sobre la implementación de las NOBACI. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe sobre progreso NOBACI (junio 2022) Guía sobre las Normas de Control Interno (NCI) • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (Sección “Monitoreo y evaluación”, página 70; y cuadro de indicadores insertado en la página 90) 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Dando cumplimiento al Decreto 36-21 emitido por el Presidente de la República, Luis Abinader, donde insta a las instituciones públicas adoptar las mejores prácticas y lineamientos internacionales en materia de prevención de delitos financieros, el Inespre ha decidido embarcarse en la implementación de las normas ISO37001 Sistema de Gestión Anti soborno e ISO 37301 Sistema de Gestión de Cumplimiento, reafirmando su compromiso con la transparencia institucional. El INESPRES firmo el acuerdo de cooperación con el Instituto Dominicano de la Calidad (INDOCAL) el cual tiene por objetivo de</p>	

	<p>realizar las capacitaciones, adquisición de normas y definición de ruta crítica en los procesos de las certificaciones de la Norma Internacional de Gestión de la Calidad NORDOM ISO 9001:2015, el Sistema de gestión Anti-soborno NORDOM ISO 37001:2016 y el Sistema de Gestión de Cumplimiento ISO37301:2021</p> <p>La Institución se encuentra en la primera fase del Sistema Integrado de Interpretación e Implementación de Gestión ISO 9001, ISO 37001, ISO 37301, donde serán impartidas las capacitaciones concernientes al Curso Normas y Control de Calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Trabajo • Capacitaciones sobre las Normas ISO-9001, ISO-37001 e ISO-37301 • Listado de asistencia • Informe de auditoría Interna • Informe de Auditoría Externa de Certificación de las normas ISO Antisoborno y Cumplimiento • Acuerdo entre las partes • Programa de capacitación SGI 2023 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La Institución tiene definidas las áreas responsables de la comunicación tanto interna como externa. La Dirección de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de comunicar a toda la organización lo relacionado a la gestión del personal; el Departamento de Planificación y Desarrollo se encarga de socializar las normativas internas establecidas en los procesos y el Departamento de Comunicación a nivel externo, mediante la Página Web de la Institución, redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter), prensa escrita y medios</p>	

	<p>digitales. En adición, la comunicación interna es facilitada a los colaboradores mediante el correo electrónico, circulares, comunicación escrita, comunicación telefónica, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción • Manual de Comunicaciones • Plan de Comunicación Interna y Externa • Murales Digitales • Página Web y redes sociales 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>El INESPRES tiene por costumbre crear comités o equipos de trabajo multidisciplinarios para aquellos procesos y/o proyectos que lo ameriten, integrados por colaboradores de las diferentes áreas, dependiendo del contenido tratado. Algunos ejemplos, son: Comisión de Integridad, Equipo para la implementación NOBACI, Comité de Seguridad y Salud en el trabajo, Comité de Calidad, Comité de Compras, Comité de Equidad de Género, entre otros. A los fines de contribuir a las condiciones apropiadas para la gestión de proyectos, se elaboraron Políticas y Procedimientos internos tales como, Ejecución Proyectos de Inversión para la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración del Sistema de Gestión Integrado. • Comité de Calidad. • Equipo NOBACI. • Comité SISTAP. • Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo. 	<p>Evidencias:</p>

8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.

- La Institución tiene definidas las áreas responsables de la comunicación tanto interna como externa. De igual forma, están abiertos los canales de comunicación a lo largo de toda la organización, recayendo sobre la Dirección de Recursos Humanos la responsabilidad de comunicar a toda la organización lo concerniente a la gestión del personal; por su lado, El Departamento de Planificación y Desarrollo se encarga de socializar las normativas internas establecidas en los procesos; y el Departamento de Comunicación a nivel externo, mediante la Página Web de la Institución, redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter), prensa escrita y medios digitales. En adición, la comunicación interna es facilitada a los colaboradores mediante el correo electrónico, circulares, comunicación escrita, plataformas de videoconferencia (zoom, google meet, Microsoft Teams, comunicación telefónica, entre otras.

Evidencias:

- Comunicación interna:
- Plan de Comunicación Interna.
- Comunicaciones remitidas por RRHH informando sobre Detección de necesidades de personal, Protocolos sanitarios, Capacitaciones, y demás concernientes a la gestión del personal.
- Correo de las socializaciones.
- Correo de Confirmación de las socializaciones
- Monitores colocados en los pasillos a la vista de los colaboradores.

	<ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de los murales digitales. • Capturas de pantalla de las publicaciones en la Intranet. • Revista "Inespre Informa". • Captura de pantalla e imágenes fotográficas de correos electrónicos, acceso a internet y teléfonos instalados en las estaciones de trabajo • Comunicación externa: • Captura de pantalla de las publicaciones en las redes sociales • Capturas de pantalla de la Página Web de la Institución y su contenido. Imágenes Fotográficas de los medios y contenidos dispuestos para el ciudadano cliente. • Brochure Carta Compromiso al Ciudadano. • Manual de Comunicaciones • Plan de Comunicación Interna y Externa. • Murales Digitales. • Página Web y redes sociales 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El INESPRES tiene por costumbre crear comités o equipos de trabajo multidisciplinarios para aquellos procesos y/o proyectos que lo ameriten, integrados por colaboradores de las diferentes áreas, dependiendo del contenido tratado. Algunos ejemplos, son: Comisión de Ética, Equipo para la implementación NOBACI, Comité de Seguridad y Salud en el trabajo, Comité de Calidad, Comité de Compras, Comité de Equidad de Género, entre otros A los fines de contribuir a las condiciones apropiadas para la gestión de proyectos, se elaboraron</p>	

	<p>Políticas y Procedimientos internos tales como, Ejecución Proyectos de Inversión para la Institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A través de la implementación del Sistema de Gestión Integrado El INESPRES ha establecido las directrices y lineamientos para tratar las No conformidades y acciones correctivas que eviten que se repitan. Se establece también un tratamiento para las oportunidades de mejora. • Evidencias: • Documentos constitutivos de algunas comisiones del INESPRES • Minutas/actas reuniones • Convocatorias • Procedimiento interno sobre Ejecución Proyectos de Inversión • Correo de Socializaciones • Presentación de Proyectos Administrativos para el INESPRES. • Toma de Conciencia • Capsulas informativas • Registros de Asistencia • Fotos de sensibilización 	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La Institución tiene definidas las áreas responsables de la comunicación tanto interna como externa. De igual forma, están abiertos los canales de comunicación a lo largo de toda la organización, recayendo sobre la Dirección de Recursos Humanos la responsabilidad de comunicar a toda la organización lo concerniente a la gestión del personal; por su lado, El Departamento de Planificación y Desarrollo se encarga de socializar las normativas internas establecidas en los procesos; y el Departamento de Comunicación a nivel</p>	

externo, mediante la Página Web de la Institución, redes sociales (Instagram, Facebook, Twitter), prensa escrita y medios digitales. En adición, la comunicación interna es facilitada a los colaboradores mediante el correo electrónico, circulares, comunicación escrita, plataformas de videoconferencia (zoom, google meet, Teams, otras) comunicación telefónica, entre otras.

Evidencias:

Comunicación interna:

- Plan de Comunicación Interna.
- Comunicaciones remitidas por RRHH informando sobre Detección de necesidades de personal, Protocolos sanitarios, Capacitaciones, y demás concernientes a la gestión del personal.
 - Correo de las socializaciones.
 - Correo de Confirmación de las socializaciones
 - Monitores colocados en los pasillos a la vista de los colaboradores.
 - Imágenes fotográficas de los murales digitales.
 - Capturas de pantalla de las publicaciones en la Intranet.
 - Revista "Inespre Informa".
 - Captura de pantalla e imágenes fotográficas de correos electrónicos, acceso a internet y teléfonos instalados en las estaciones de trabajo
 - Comunicación externa:
 - Captura de pantalla de las publicaciones en las redes sociales
 - Capturas de pantalla de la Página Web de la Institución y su contenido. Imágenes Fotográficas de los medios y contenidos

	<p>dispuestos para el ciudadano cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brochure Carta Compromiso al Ciudadano. 	
--	--	--

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>I) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>El INESPRES ha Identificado como uno de nuestros valores institucionales la Innovación para Responder de forma oportuna a las tendencias de los mercados para dar apertura a nuevas ideas y oportunidades de comercialización, utilizando los adelantos tecnológicos.</p> <p>El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación del Inespre recibió la certificación del diplomado “Programa de Desarrollo y Fortalecimiento de las Capacidades Técnicas del Personal de TIC, este programa forma parte de la ejecución de la Agenda de Transformación Digital 2030 en las líneas de acción de su propuesta de “Desarrollar competencias digitales en los servidores públicos del Estado Dominicano para eficientizar la administración pública”, robustecer la plataforma tecnológica del Estado Dominicano, mejorar la oferta de servicios a los ciudadanos, reducir la burocracia en las instituciones, incrementar los índices, indicadores y mediciones de transformación digital y gobierno electrónico, y efectivizar el desarrollo profesional y humano de nuestros técnicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno sobre Ejecución Proyectos de Inversión • Certificado de reconocimiento • Audiovisuales de la actividad • Programa de capacitación TIC 	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La Institución procura que sus integrantes se sientan valorados y respetados, por lo que la conformación del equipo de colaboradores (nómina de empleados) no hace distinción por discapacidad condición de género, etnia o doctrina. Durante los procesos de contratación no es pre-requisito pertenecer a un credo religioso, tendencia ideológica u otro tipo de factor que conlleve a actos de discriminación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de nómina: 1,426 masculinos 54.30%, 1,200 femeninos del 45.70% para un total de 2,626 que incluye: Tres (3) con discapacidad visual, Un (1) peruano, un (1) cubano. • Plan Estratégico Institucional 2021-2024, página 19, Grafico 3 ODS Alineado a los objetivos del INESPRES específicamente el Objetivo 5 sobre Igualdad de Género. • Murales Digitales en todo el pasillo promoviendo los valores Institucionales. • Campañas de difusión de valores mediante videos publicados en la intranet institucional. 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos, como responsable de la gestión de personal, da a conocer, los cambios relativos a concursos, movimientos y promociones del mismo; también mantiene al tanto al personal sobre las disposiciones establecidas por el Ministerio de Administración Pública. Así mismo la implementación de nuevos proyectos que afecten a toda la organización, como el caso de NOBACI y</p>	

	<p>CAF, El Sistema de Gestión Integrado SGI, otros...</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones y Circulares (a todo el personal) remitidos por RRHH informando cambios, promociones, otros. • Charlas impartidas sobre los proyectos NOBACI, CAF, entre otros. • Plan de capacitación SGI • Convocatorias a reuniones para gestionar los cambios en los procesos internos realizados. • Capsulas informativas • Inducción de Personal 	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos (DRRHH) pone a disposición de los empleados interesados, algunos cursos y talleres de temas relacionados con las labores realizadas en la institución. Por su lado, El Departamento de Planificación y Desarrollo socializa los procedimientos elaborados de los procesos claves para fines de ser consultados por los que ejecutan dichos procesos y se mantiene brindando el soporte requerido para la aplicación de estos. De igual forma, el Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones, da seguimiento personalizado a los usuarios de las plataformas tecnológicas desarrolladas e implementadas, de forma que puedan lograr las metas pautadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimientos internos del INESPRES publicados y socializados. • Encuesta de satisfacción sobre el servicio brindado por el Departamento de Tecnología de la Información y Comunicaciones para la puesta en marcha de las plataformas tecnológicas. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación 2023 • Evaluación del desempeño • Seguimiento trimestral a los acuerdos de desempeño. • Comunicaciones remitidas por DRRHH de los cursos/talleres disponibles. • Manual del SGI 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La Institución tiene definido cómo se debe proceder en caso de ausencia de los colaboradores, normando su sustitución y autorización de los procesos bajo su responsabilidad, de forma que se garantice la continuidad del estos.</p> <p>La estructura orgánica-funcional establece los niveles y líneas de comunicación entre las diferentes áreas funcionales. El INESPRES a través de las diferentes direcciones asigna responsabilidad en los empleados para fines de proveer informaciones en el marco de la Ley de Libre Acceso a la Información (Ley 200-04), a solicitud del ciudadano/cliente para responder a los criterios de transparencia y ética gubernamental.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PR-DRH-012 Procedimiento Asignación de Atribuciones y Responsabilidades • Inducción de Personal • Manuales de Descripción de Puestos del INESPRES • Estructura Orgánica del INESPRES • Revisión por la Dirección del SGI 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos (DRRHH) promueve la cultura de aprendizaje y desarrollo de competencias de los colaboradores, poniendo a disposición una serie de charlas, cursos y talleres impartidos en la Institución tanto presencial como</p>	

	<p>virtual a través de plataformas digitales. Además, de contar con el convenio de pasantías para estudiantes de término de las carreras de Agronomía y de Tecnología de los Alimentos de la Universidad Autónoma de Santo Domingo, la cual también se compromete a facilitar al INESPRES, profesores del área de agronomía o de cualquier otra carrera, según estén disponibles, para que en conjunto con el departamento de Capacitación puedan ofrecer entrenamientos a los colaboradores y pequeños productores vinculados a la Institución. La institución ha establecido Políticas y Procedimientos a los fines promover de forma sistémica la cultura del aprendizaje y el desarrollo de las competencias, en torno a planes de capacitación, pasantías, estudios universitarios, entre otros. Estas se socializan y en casos específicos se realizan talleres.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno PR-DRH-001 sobre Capacitación y Desarrollo • Formulario interno FO-DR-001 sobre Solicitud de inscripción actividades formativas y capacitación • Procedimiento interno PR-DRH-013 sobre Formulación Plan de Capacitación • Comunicaciones remitidas por la DRRHH invitando a las charlas, talleres, cursos. • Copia de certificados de participación de los Colaboradores • Plan de capacitación 2023 	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>El INESPRES reconoce a sus colaboradores en el marco de esfuerzo respecto del desempeño mostrado en sus funciones, otorgando así el bono por Desempeño individual. Por igual se premia el</p>	

	<p>trabajo en equipo otorgando reconocimientos a los colaboradores destacados en su área de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Evaluación de desempeño 2022 • Audiovisuales de la actividad • Evaluación de desempeño 2022 • Manual de procedimientos internos del INESPRES publicados y socializados. • Procedimiento de compensación y beneficios. 	
--	---	--

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La Institución formula su Plan Estratégico Institucional, el cual lo ha definido enfocado en satisfacer las necesidades de la población dominicana, tomando en cuenta a todas las empresas del sector agropecuario (Ministerio de Agricultura, Instituto Agrario Dominicano, Banco Agrícola, Instituto de Desarrollo y Crédito Corporativo, Ministerio de Industria Comercio y Mipymes, Asociación de Industrias de la República Dominicana, Asociación de Hacendados y Agricultores, Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo, otros).Dicho documento ha sido divulgado y está publicado en el portal web de la Institución.</p> <p>Hemos elaborado un matriz de partes interesadas, de acuerdo a lo estándares de la norma ISO.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024 • Captura de pantalla del Portal Web 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias a reuniones de trabajo para formular propuestas. • Convocatoria a representantes del INESPRES y empresas vinculadas • Imágenes fotográficas, listas de asistencia, minutas. • Convocatoria a representantes del INESPRES y empresas vinculadas • Imágenes fotográficas, listas de asistencia, minutas. • Reuniones del Directorio Ejecutivo <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de partes interesadas MAT-SGI-002 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El Director Ejecutivo del INESPRES participa en las reuniones que realiza el Presidente de la República para fines de monitorear los avances de la institución en relación a los indicadores de la meta Presidencial. Así mismo, se integra a través de la realización y participación en foros y charlas, como lo fue la más reciente de la FAO en el Salvador donde El Instituto de Estabilización de Precios (Inespre) presentó sus programas institucionales en el la VII Reunión de Miembros de la Red Regional de Sistemas Públicos de Abastecimiento y Comercialización de Alimentos (Red SPAA), que se realizó en El Salvador.</p> <p>El Inespre estuvo representado por el subdirector de ese organismo Eudy Collado, quien explicó el funcionamiento de los diferentes programas que desarrolla la entidad, sus resultados e impacto social, para que los mismos sirvan de referencia a otras naciones que lo quieran aplicar.</p> <p>Expresó que los programas de comercialización que ejecuta el Inespre facilitan el acceso alimentario de la población más vulnerable y brindan oportunidades para los productores locales acercándolos con los consumidores.</p> <p>Expuso también las experiencias de la institución en el acceso a familias en condiciones de vulnerabilidad y de</p>	

	<p>enlace entre la agricultura familiar y abastecimiento local.</p> <p>Este encuentro es realizado por la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) y reúne a expertos y autoridades de 17 países latinoamericanos con el objetivo de promover el diálogo e intercambio de experiencias entre las instituciones públicas de abastecimiento y comercialización de alimentos de los países de la región.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte general de los resultados e indicadores de Metas de la Presidencial • Imágenes fotográficas de la participación del INESPRES en la FAO • Informe de Ejecución Consolidado POA INESPRES 2023 • Memoria semestral 2023 • Artículos periodísticos y redes sociales donde se evidencia al Director Ejecutivo del INESPRES participando en charlas y conferencias. 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Para la definición del Plan Estratégico Institucional se integra a todas las empresas del sector agropecuario nacional. De igual forma, se mantiene una relación muy estrecha con otras instituciones del Estado para fines de implementar algunos proyectos de gestión.</p> <p>El INESPRES se encuentra en la fase de Certificación del Sistema de Gestión Integrado, mediante el Decreto Número 36-21, que crea el Programa de Cumplimiento Regulatorio en las Contrataciones Públicas en la República Dominicana, Estas normativas constituyen un avance importante en la adecuada gestión del riesgo en la administración pública. Por lo que, el INESPRES inició el proceso de implementación de SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI) para</p>	

	<p>la División de Compras y Contrataciones en septiembre del 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones ISO 37301 - Sistemas de Gestión del Cumplimiento. ISO 37001 - Sistemas de Gestión Antisoborno. • Política del SGI • Cumplimiento Decreto 36-2021 sobre Programa de Cumplimiento Regulatorio en las Contrataciones Públicas. 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>En el Plan Estratégico y en el Plan Operativo se definen los ejes estratégicos y objetivos operacionales de la Institución, tomando en cuenta los lineamientos de la Estrategia Nacional de Desarrollo y las metas del Plan de Gobierno. De igual forma, el INESPRES ha dado cumplimiento a las regulaciones que son normadas por organismos externos y que le son aplicables a la Institución, como es el caso de la Ley de Transparencia, implementación del Sistema de Gestión Antisoborno ISO: 37001:2016 Sistema de Gestión de Cumplimiento ISO: 37301:2021 Sistema Integrado de Gestión SGI, NOBACI, CAF, así como disposiciones establecidas por el Ministerio de Agricultura.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Integrado de Gestión SGI Implementado. • Política Sistema de Gestión Integrado. • Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo CIGGN INESPRES 	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de	<p>El INESPRES ha desarrollado y gestionado acuerdos de colaboración con diferentes sectores del país, tales como: INDOCAL, Aliméntate con INESPRES en</p>	

<p>presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>el supermercado con la Organización Nacional de Empresas Comerciales (ONEC), La Comisión Nacional Arroceras, Policía Nacional, Asociación Dominicana de Productores de Banano (Adobanano). Entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos de acuerdos firmados. • Audiovisuales de convenios. • Reuniones Director Ejecutivo • Convocatorias de participantes 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El INESPRES con el soporte del Departamento de Comunicaciones participa en eventos relacionados con la entidad y elabora crónicas de los mismos para fines de publicación a lo interno y externo de la Institución. Así mismo la Dirección de Recursos Humanos coordina actividades de diferentes ámbitos organizadas por organizaciones externas, como es el caso de las charlas impartidas a todo el personal, una de las más recientes es la de Ahorro de Energía, impartida por representantes del Ministerio de Ingeniería y Minas, jornadas de concienciación sobre la Integridad y la Igualdad de Género.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías Charlas • Audiovisuales • Registro de asistencia • Ruedas de prensa • Intercambios con los medios de comunicación • Anuncios publicitarios 	

<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Una de las funciones del Departamento de Comunicaciones se basa en fortalecer las relaciones e imagen pública institucional a través de los medios y redes sociales disponibles; así como gestionar y monitorear la presencia de la Institución en dichos medios. Así mismo el Director Ejecutivo del Inespre ha asistido como invitado a programas televisivos y radiales, dando a conocer a la sociedad los avances en términos del desarrollo agropecuario y una comercialización justa y eficiente. Por otro lado, la Dirección de Gestión de Programas en coordinación con otras áreas de la Institución, imparten charlas a nivel interno sobre temas del sector agropecuario. Por igual el Departamento de Comunicaciones se encarga de proyectar una imagen institucional sólida, transparente y eficiente, tanto a nivel interno como externo. Para esto utiliza diferentes medios, en los cuales se dan a conocer los servicios y proyectos desarrollados en el Sector Agropecuario Nacional.</p> <p>Podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en actividades patrias, sociales, entre otras coordinadas por los diferentes grupos de interés. • Actividades coordinadas en el área de Gestión de Programas sobre los diferentes procesos que realizan. • A través de la Revista Inespre Informa y de las redes sociales • Visitas de diferentes grupos a los Mercados de Productores y Bodegas Móviles como parte de los programas que ofrece el INESPRES 	
---	---	--

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reseñas de las actividades realizadas • Línea gráfica imagen institucional • Capturas de las redes sociales • Imágenes fotográficas de las actividades en las que participa el Director Ejecutivo. • Imágenes fotográficas de las visitas a los diferentes Programas del INESPRES. 	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>El Inespre ha recopilado, analizado y revisado, de forma periódica, informaciones que incluyen variables legales, financieras, tecnológicas, entre otras, las cuales son aspectos esenciales del enfoque y ejecutorias estratégicas del INESPRES.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias a reuniones para dar seguimiento a los avances y ejecución de los objetivos operativos y estratégicos. • Convocatoria a representantes del Gabinete Agropecuario. • Imágenes fotográficas, listas de asistencia, minutas sobre seguimiento a los avances y ejecución de los objetivos operativos y estratégicos. 	

<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>En el INESPRES hemos identificado los grupos de interés relevante, así como los socios de negocio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CODOPESCA, UASD, CONANI, INAP, ONE, PROPEEP, IAD, ONE, CIUTRAN, CESFRONT, INDOCAL, • Minutas de reuniones • Audiovisuales 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>“La población rural y el desarrollo agropecuario” es la política de gobierno en la cual INESPRES centrará sus actividades para dar respuestas a las necesidades de producción y consumo agropecuario del mercado dominicano, principalmente, buscando mejorar la calidad de vida de la población rural y la productividad agropecuaria en conjunto con otras instituciones que forman parte de la cadena de valor del sector agropecuario, la misma coordinada y alineada con el Plan Plurianual 2021-2024,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Convocatoria a representantes del Gabinete Agropecuario • Imágenes fotográficas, listas de asistencia, minutas sobre el seguimiento y ejecución de los objetivos estratégicos <ul style="list-style-type: none"> • Capturas de pantalla del portal de transparencia Institucional. 	

<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La Institución como parte de las iniciativas de planificación estratégica y operacional, ha analizado los retos y oportunidades del Sector Agropecuario; así como los logros alcanzados hasta el momento actual, mediante el análisis de los indicadores de gestión. 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Convocatorias a reuniones para dar seguimiento a los avances y ejecución de los objetivos operativos y estratégicos • Convocatoria a representantes del Gabinete Agropecuario • Imágenes fotográficas, listas de asistencia, minutas. • Matrices de identificación y análisis de riesgos del plan estratégico institucional y de los planes operativos anuales del Inespre • Metodología interna OD-DPD-001 sobre Valoración y administración de Riesgos. 	
---	--	--

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>El Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE) es la institución responsable de apoyar la comercialización del sector agropecuario dominicano con la finalidad de mejorar la</p>	

rentabilidad y competitividad de los productores agropecuarios, y aumentar la capacidad de compra de los consumidores locales. Desde sus inicios la Institución ha fungido como un intermediario clave en la cadena de valor del sector agropecuario, y esto se evidencia en sus servicios más destacados como son la ejecución de: Mercados de Productores, Bodegas Móviles, Ferias Agropecuarias, desarrollo de productores mediante capacitaciones y asociatividades, y certificación en normas de calidad e inocuidad.

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.

En nuestra Institución la misión, visión y valores fueron desarrollados y aprobados implicando a los colaboradores por medio de reuniones en las diferentes direcciones e intercambios de opinión

	<p>por medio de reuniones, mesas de trabajo y correo electrónico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias a reuniones de trabajo para formular propuestas. • Listas de asistencia, minutas. • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>La Institución ha definido las expectativas y necesidades de los grupos de interés relevantes en conjunto con éstos para servir de base en el desarrollo de las estrategias y de la planificación. Las prioridades han sido definidas expresadas en porcentajes y establecidas en el plan estratégico institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socializaciones y reuniones con representantes de diferentes grupos de interés para recolectar insumos a los fines de estructurar acciones y planes estratégicos. • Cuadro de indicadores de las metas de la Presidencia: Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), Índice de Implementación TIC y Gobierno Electrónico (ITICGE), Carta Compromiso al Ciudadano, Transparencia y Satisfacción Ciudadana Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Decreto 36-2021 Programa de Cumplimiento Regulatorio en las Contrataciones Públicas. 	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>Desde el punto de vista institucional, en cuanto al medio ambiente se establecen acciones que favorecen la concienciación sobre la protección del mismo. El INESPRES pone en marcha el proyecto en INESPRES pensamos verde. Asimismo, se llevan a cabo actividades, tales como: reforestación,</p>	

	<p>limpieza de playas. Para implementar una cultura de igualdad y equidad de género, así como el diseño de políticas y medidas para promover esta política transversal, el INESPRES planea realizar un conjunto de actividades comerciales priorizando a la mujer y a la juventud, tal y como se presenta en la matriz del PEI</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Plan de Medio Ambiente INESPRES • Convocatoria taller sobre Igualdad de género. 	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>La Institución elabora y aprueba el presupuesto anual basado en programas que soportan y actualizan las estrategias de la institución. En adición y como parte de las metas presidenciales, la Institución gestiona la consecución de recursos económicos con organismos multilaterales para contribuir a la financiación de proyectos relevantes que soportan las acciones estratégicas organizacional. Cuenta con recursos humanos capacitados para la conducción de iniciativas importantes del sector; adicionalmente cuenta con recursos tecnológicos y de infraestructura adecuados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto de la Institución. • Informe de ejecución presupuestaria. • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). • Estadísticas sobre capacitación y desarrollo del personal. 	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La Institución ha realizado actividades e iniciativas, a través de las cuales ha implementado la estrategia y planificación en todos los niveles. En ese sentido: ha definido los ejes estratégicos conformándolos en orden de prioridad, su estructura organizacional, sus procesos y proyectos alineados a la misión y visión de la institución, los que a su vez están alineados a la estrategia del sector agropecuario, a la Ley 526-69 que crea el INESPRES y a la Estrategia Nacional de Desarrollo-END (Ley 1-12).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional • Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo (END). • Planes operativos anuales POA'S. • Estructura Orgánica. • Normativas internas sobre planificación estratégica y operativa. • Planes y documentos de proyectos. 	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Elabora planes operativos anuales para sus diferentes áreas, los cuales están alineados a la planificación estratégica de la institución, indicando los resultados esperados de cada actividad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes operativos anuales (POA). • Planes de trabajo. • Convocatorias a reuniones para dar seguimiento a los avances y ejecución de los objetivos operativos y estratégicos 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de desempeño 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Con la finalidad de comunicar de manera eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro del INESPRE:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Publica en la intranet, web institucional y portal de transparencia los planes estratégicos y operativos; los cuales contienen los objetivos alineados, para conocimiento de los grupos de interés. – Ha publicado en todos los murales digitales capsulas sobre la misión, visión y valores, en lugares visibles de la Institución. – Al momento de aprobación del Plan Estratégico, realiza convocatorias para difundir el marco general de los planes aprobados, lo divulga a todas las direcciones a través del correo electrónico institucional. <p>Los resultados de los planes son monitoreados y comunicados a la organización a dos (2) niveles</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla portal Institucional donde se evidencian publicaciones de los diferentes planes. • Imágenes fotográficas de misión, visión, valores ubicados en lugares visibles de la empresa. • Imágenes fotográficas y lista de asistencia de difusión de planes. • Plan estratégico institucional. • Planes operativos anuales. • Convocatorias a reuniones para dar seguimiento a los avances y ejecución de los objetivos operativos y estratégicos. 	

<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>El INESPRES en coordinación con los responsables de cada Dirección, Departamento y personal designado realiza un monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros a todos los niveles de la Institución, donde se evidencian los niveles alcanzados y se realizan los ajustes o cambios necesarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe trimestral de indicadores del plan estratégico. • Informe mensual de desempeño del sector agropecuario. • Cuadro de indicadores de las metas de la Presidencia: Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), Índice de Implementación TIC y Gobierno Electrónico (ITICGE), Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), Transparencia y Satisfacción Ciudadana. Decreto 36-2021 Programa de Cumplimiento Regulatorio en las Contrataciones Públicas. 	
---	---	--

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se identifican necesidades de cambio y posibles brechas de innovación donde se logren automatizar y reestructurar las instalaciones Tecnológicas y los sistemas actuales. El INESPRES identifica de manera periódica los indicadores internos de gestión a los fines de detectar las necesidades de cambio e innovación y considera oportunidades aplicando las</p>	

	<p>tecnologías de información y comunicaciones. Al respecto, ha establecido objetivos y estrategias que impactan a los diversos grupos de interés, partiendo del análisis de la situación del sector y del entorno, evaluando y ajustando los procesos a los cambios de las normas internacionales, de tecnología, base legal nacional, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de gestión • Actualización de sistemas • Programas utilizados • Minutas de reuniones • Facturas y procesos de compra. 	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>La Institución sienta las bases para una cultura de innovación mediante la planificación y ejecución de actividades en torno a la capacitación y aprovechamiento del benchlearning para la implementación de procesos, sistemas y soluciones innovadoras. Al respecto:</p> <p>Desarrolla planes de capacitación y desarrollo para los colaboradores, en concordancia con los requerimientos para la consecución de los objetivos de la Institución.</p> <p>Promueve y viabiliza la participación en foros, congresos nacionales e internacionales con otras empresas de la industria agropecuaria para beneficiarse del benchlearning.</p> <p>Realiza talleres, socializaciones y espacios de intercambio de conocimientos (por ejemplo, Capacitación en recepción y almacenamiento de productos,) con las empresas del sector agropecuario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación institucional. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos sobre la participación de los colaboradores a congresos, talleres, capacitaciones, otros. • Portal de transparencia institucional. • Lista de procesos/procedimientos revisados e implementados en torno a aspectos financieros, contables, comerciales, otros. 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La Institución comunica sobre la innovación y la resiliencia y emplea mecanismos para la extensión de estas a los grupos de interés. Realiza sesiones de trabajo para la revisión de políticas y procesos internos, tales como las pertinentes a las Tecnologías de Información y Comunicaciones. Previo a la elaboración del plan estratégico, fomenta las discusiones en mesas de trabajo para viabilizar acciones innovadoras integrales que responden a los grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reseñas periodísticas y menciones en las redes sociales de los diferentes Programas del Inespre y su resultado como medio de innovación para el sector. • Informes periodísticos y programas televisivos donde se evidencia la participación de la MAE en debates sobre las soluciones innovadoras que el sector agropecuario requiere. • Lista de procesos/procedimientos revisados e implementados en torno a Tecnología de la Información y Comunicaciones, otros. • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios</p>	<p>La Institución ha establecido medios para promover ideas innovadoras por parte del personal en pro de la gestión, proporcionando resultados eficaces con un valor agregado que satisfaga las expectativas de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>con un mayor valor agregado.</p>	<p>los ciudadanos clientes, supliendo sus necesidades a la vez que se reducen los costos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hojas de asistencia a socializaciones y capacitaciones • Normativas internas que especifican el requerimiento de socializarlas luego de su elaboración y/o revisión • Certificados de participación en talleres y capacitaciones • Informaciones socializadas a través de comunicaciones y correos sobre rotación de personal y movimientos de desarrollo de carrera. • Procedimientos internos Institucionales • Procedimiento operacional y presentaciones sobre inducción al personal • Publicaciones en la página web, redes sociales, e informes periodísticos. 	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La Institución garantiza la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de cambios planificados:</p> <ul style="list-style-type: none"> –La Institución realiza el presupuesto y los planes de compras, cada año, para garantizar que los recursos financieros estén disponibles para ejecutar cambios e iniciativas necesarias. –En los procesos para la compra o contratación de bienes, obras o servicios destinados a proyectos e iniciativas de la institución para introducir cambios en el bienestar de los grupos de interés relevantes ciudadano cliente, se emiten certificaciones de existencia de fondos para asegurar los fondos financieros para la ejecución de estos. 	

	<p>–Se monitorea la ejecución presupuestaria para validar la eficiencia y eficacia de los recursos financieros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto de la Institución • Plan Anual de Compras y Contrataciones • Certificación de existencia de fondos para las compras y contrataciones • Informes de ejecución presupuestaria • Estructura orgánico-funcional • Procedimiento interno PR-DPD-007 sobre Procedimiento Formulación Plan anual de Compras y Contrataciones (PACC) • Procedimiento interno PR-DPD-010 sobre Formulación Presupuestaria • Procedimiento interno PR-DAF-021 sobre Seguimiento y Evaluación Presupuestaria • Imágenes de equipos tecnológicos, materiales e infraestructura. 	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización. 	<p>La Dirección de Recursos Humanos planifica de forma periódica las necesidades del personal de acuerdo a la estrategia de la Institución; En coordinación con la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, se mantiene al día con dichas necesidades y los imprevistos que surgen en las áreas que integran la estructura organizacional, mediante reuniones y mesas de trabajo a lo interno de cada área, cuya función</p>	

	<p>principal es conocer, validar y tramitar sus requerimientos siempre que estén alineadas a los objetivos institucionales. De acuerdo con lo anterior expuesto, los cambios en las estructuras de las áreas, por ende, en la estructura orgánica, responden a la estrategia institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones y mesas de trabajo con las áreas estratégicas para determinar las necesidades de gestión y administración de personal. • Lista de asistencia a las mesas de trabajo • Minutas de las Mesas de Trabajo realizadas • Planificación de Recursos Humanos • Correos electrónicos de intercambio de información con las diferentes áreas • Planes Estratégicos 2012-2015 y 2017-2020, 2021-2024 • Plan Operativo Anual (POA) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro. 	<p>La Institución aplica la encuesta de clima donde los colaboradores tienen la oportunidad de expresar las fortalezas y oportunidades de mejora. Se han realizado tres (4) encuestas de clima organizacional -SECAP-, la primera en septiembre 2017, la segunda en noviembre 2018, marzo 2022, junio 2023, siendo esta la más reciente, dándose a conocer los resultados al personal, mediante reuniones (grupo de enfoque y charlas), así como, por los canales de comunicación interna.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno para la gestión del Clima Organizacional • Informe de resultados al Vicepresidente Ejecutivo y publicación del SECAP 2017, 2018, 	<p>Revisión y actualización del Procedimiento de Compensación y beneficios.</p>

	<p>2020,2022,2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas del personal en mesas de trabajo. • Imágenes fotográficas de murales digitales • Monitores áreas de recepción y descanso de empleados. • Archivo de publicaciones institucionales. • Correos de convocatoria a charlas, etc. • Brochures y botones. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral. 	<p>Nuestras campañas de fortalecimiento institucional incluyen los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral en cursos, charlas impartidas por expertos, cine fórum, difusión por los canales de comunicación interna, entrega <i>brochures</i> y botones, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno para la gestión del Clima Organizacional • Informe de resultados al Vicepresidente Ejecutivo y publicación del SECAP 2017, 2018, 2020,2022,2023. • Imágenes fotográficas del personal en mesas de trabajo • Imágenes fotográficas de murales digitales • Monitores áreas de recepción y descanso de empleados • Archivo de publicaciones institucionales. • Correos de convocatoria a charlas, etc. • Brochures y botones. • Imágenes fotográficas de los buzones de sugerencias. 	

<ul style="list-style-type: none"> Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones. 	<p>La Dirección de Recursos Humanos implementa un plan de desarrollo detectando las necesidades de la Institución las cuales están plasmadas en el plan estratégico. Para el proceso de selección interna publica las vacantes por los canales de comunicación interna correspondientes, para dar oportunidad al personal de ser favorecido para una transferencia o promoción.</p> <p>En el mismo orden, publica en el portal de transparencia la siguiente disposición: Toda persona tiene derecho a acceder al servicio público en condiciones de igualdad, y los ascensos serán en base al principio del mérito. En cumplimiento a la Ley 41-08 sobre Función Pública, y al literal j del artículo 3 de la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la información Pública, esta apartado presentara un link con acceso directo al portal concursal https://map.gob.do/Concursa/ administrado por el Ministerio Administración Pública, o cualquier otro vinculo que lo reemplace.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento interno de reclutamiento, selección y movimientos del personal. Acciones de personal y comunicaciones de transferencias y promociones. Captura de pantalla y publicaciones de vacantes por los canales de comunicación interna. Portal de transparencia OAI INESPRES 	
<ul style="list-style-type: none"> Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las 	<p>EL INESPRES publica en el Portal de transparencia: Toda persona tiene derecho a acceder al servicio público en condiciones de igualdad, y los ascensos serán en base al principio del mérito. En cumplimiento a la Ley 41-08 sobre Función Pública,</p>	

<p>personas.</p>	<p>y al literal j del artículo 3 de la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la información Pública, esta apartado presentara un link con acceso directo al portal concursa https://map.gob.do/Concursa/, administrado por el Ministerio Administración Publica, o cualquier otro vinculo que lo reemplace.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno de reclutamiento, selección y movimientos del personal. • Acciones de personal y comunicaciones de transferencias y promociones. • Captura de pantalla y publicaciones de vacantes por los canales de comunicación interna. • Portal de transparencia OAI INESPRES. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros. 	<p>A través de la evaluación de desempeño basada en resultados y valores institucionales, puede ejecutar acciones alineadas a las necesidades de la Institución: plan de capacitación, según resultados de desempeño toma en cuenta colaboradores para transferencia o promoción.</p> <p>Se solicita al personal mantener actualizada su hoja de vida, así como, copia de las certificaciones que lo avalan.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional. • Manual interno de políticas de evaluación de desempeño. • Formularios con resultados de evaluación de desempeño. • Manual interno de políticas de capacitación. • Estadísticas sobre capacitación al personal. • Memorias de Gestión Humana. • Memoria Institucional. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Informe Técnico de los resultados del proceso de evaluación del desempeño 2022. 	
	<p>La Unidad de Equidad de Género y Desarrollo del INESPRES para complementar el Objetivo No.5, 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.</p> <p>Además, aprobar medidas sensibles al género para la estimulación económica, la protección del empleo, la protección social y los servicios y el mantenimiento de la actividad productiva, garantizando la universalidad de las políticas de protección social y acceso a los servicios básicos. Otra propuesta presentada por la Unidad de Equidad de Género y Desarrollo del INESPRES es identificar mujeres que pudieran estar recibiendo violencia doméstica en sus hogares, en el trabajo o en cualquier otro escenario, con la finalidad de que inicien el proceso de denuncia y brindarles todo el apoyo psicológico, jurídico y económico que les permita salir del círculo de la violencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico Institucional. Propuestas Unidad de Equidad de Género del INESPRES. Audiovisuales. 	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos implementa un plan de desarrollo detectando las necesidades de la Institución las cuales están plasmadas en el plan estratégico, por consiguiente, las acciones de Recursos Humanos están alineadas a este. Nuestra política de capacitación está conformada en relación con la misión y visión institucional, y enfocada al logro de los objetivos estratégicos. A través de la evaluación de desempeño basada en competencias y valores institucionales, puede ejecutar acciones alineadas a las necesidades de la Institución: plan de capacitación, según resultados de desempeño toma en cuenta colaboradores para transferencia o promoción.</p> <p>Se solicita al personal mantener actualizada su hoja de vida, así como, copia de las certificaciones que lo avalan.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional. • Manual interno de políticas de evaluación de desempeño. • Formularios con resultados de evaluación de desempeño. • Manual interno de políticas de capacitación. • Estadísticas sobre capacitación al personal. • Memorias de Gestión Humana. • Memoria Institucional de Rendición de Cuentas. 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos implementa un plan de desarrollo detectando las necesidades de la Institución las cuales están plasmadas en el plan estratégico. Para el proceso de selección interna</p>	

	<p>publica las vacantes por los canales de comunicación interna correspondientes, para dar oportunidad al personal de ser favorecido para una transferencia o promoción.</p> <p>En el mismo orden, publica en el portal de transparencia la siguiente disposición: Toda persona tiene derecho a acceder al servicio público en condiciones de igualdad, y los ascensos serán en base al principio del mérito. En cumplimiento a la Ley 41-08 sobre Función Pública, y al literal j del artículo 3 de la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la información Pública, esta apartado presentara un link con acceso directo al portal concursa https://map.gob.do/Concursa/ administrado por el Ministerio Administración Publica, o cualquier otro vinculo que lo reemplace.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno de reclutamiento, selección y movimientos del personal. • Acciones de personal y comunicaciones de transferencias y promociones. • Captura de pantalla y publicaciones de vacantes por los canales de comunicación interna. • Portal de transparencia OAI INESPRE 	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Permitiendo nuevas formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias Recursos Humanos gestiona y coordina nuevas formas de aprendizaje, como son cursos virtuales y presenciales, así como webinars, capacitaciones a lo interno de la institución con facilitadores internos y externos, y a lo interno se imparten charlas sobre el buen uso de las TICS, aspectos innovadores del sector, Por ejemplo, canales virtuales de videoconferencia, murales digitales, impresora multifuncional, otros).</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias y lista de participantes a actividades formativas. • Plan de capacitación • Expedientes de los centros docentes y consultores. • Memoria Institucional. 	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos ejecuta un programa de formación para los mandos medios que incluyen el desarrollo de competencias gerenciales y sobre el aspecto humano, proporcionando herramientas para desarrollar habilidades de supervisión de equipos, las que ayudan a mejorar el desempeño de este personal en los diferentes escenarios que debe participar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual interno de políticas de capacitación. • Captura de pantalla de convocatorias y lista de participantes a actividades formativas. • Memorias de Gestión Humana. • Memoria Institucional. • Estadísticas de capacitación. 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos dentro de sus funciones realiza la inducción del personal de nuevo ingreso, entrega la descripción de puesto a los nuevos colaboradores, así como la presentación en el área de trabajo donde es asignado una persona del área correspondiente para servirle de compañero guía en el desempeño de sus funciones como parte de la curva de aprendizaje. De igual forma les son suministrados los manuales de procesos y políticas que competen al área donde desarrollara dichas actividades.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Puestos. • Captura de pantalla de convocatorias y lista de participantes a actividades formativas. • Descripciones de Puesto. • Memoria Institucional. • Estadísticas de Inducción. 	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Recursos Humanos realiza el proceso de selección interna publicando las vacantes de concursos públicos establecidas por el MAP, por los canales de comunicación interna (correo institucional, murales, para dar oportunidad al personal de ser favorecido para una transferencia o promoción de aquellos puestos del nivel ocupacional 1-2.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno de reclutamiento, selección y movimientos del personal. • Acciones de personal y comunicaciones de transferencias y promociones. • Captura de pantalla y publicaciones de vacantes por los canales de comunicación interna. 	
7) Desarrolla y promueve 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>Para la capacitación del personal se utilizan los medios multimedia disponibles. Recursos Humanos promueve y coordina cursos presenciales y virtuales con centros docentes externos, así como capacitaciones a lo interno de la institución con facilitadores internos y externos, de forma interna se imparten charlas sobre uso de las redes sociales, aspectos de sector agropecuario, uso correcto de las TICS, formación de puestos de trabajo, otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias y lista de participantes a actividades formativas. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación • Expedientes de los centros docentes y consultores. 	
8) Planifica 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>En el plan de capacitación se incluyen talleres sobre riesgos para las áreas que lo requieren, así como capacitación sobre seguridad y salud ocupacional. También se imparten talleres/charlas sobre el Código de Integridad, que incluye los temas sobre conflictos de interés, género y diversidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias: • Código de Integridad del Inespre • Plan de trabajo del Comité de Integridad. • Convocatorias y lista de participantes a actividades formativas. • Publicaciones a través de los canales de comunicación interna. • Imágenes fotográficas. 	
9) Evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	<p>Gestión Humana es el área responsable de coordinar los cursos y charlas así como evaluar el impacto de dichos programas de formación y traspaso de conocimientos a los demás compañeros. Los colaboradores que participaron en conferencias sobre procesos innovadores en el sector agropecuario como la Seguridad e Inocuidad Alimentaria y en el Diálogo de Alto Nivel organizado por el Gobierno para presentar los resultados obtenidos previo a la Cumbre de las Naciones Unidas sobre los Sistemas Alimentarios entre otros, realizaron charlas a lo interno como retroalimentación de lo aprendido sobre estos temas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Capacitación 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno sobre Capacitación y Desarrollo • Procedimiento interno sobre Formulación Plan de Capacitación • Correos y comunicaciones sobre las charlas y talleres • Convocatorias y lista de participantes 	
--	--	--

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>A través del trabajo en equipo, se estimula una cultura de dialogo abierto, se promueve y motiva a crear e innovar por medio de los canales de comunicación interna.</p> <p>Nuestras campañas de fortalecimiento institucional incluyen material didáctico a todo el personal de nuevo ingreso, así como un refuerzo a nuestros colaboradores ya existentes mediante la promoción de una cultura institucional apegada a valores y unión de esfuerzos. La cual es difundida por los canales de comunicación interna, entrega <i>brochures</i>, botones, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para la gestión del Clima Organizacional - SECAP-. • Publicación Informe SECAP 2017,2018,2020, 2022,2023. • Murales digitales • Archivo de publicaciones institucionales. • Correos y Comunicaciones sobre convocatorias • Brochures y botones 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de los buzones de sugerencias 	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Para la Institución es de suma importancia el aporte de los colaboradores. Parte de las acciones que se realizan en pro de estos aportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comité de Calidad, Comité NOBACI en las que los colaboradores participan activamente en el diseño y actualización de los procesos. - Buzones de sugerencias para recibir las quejas y sugerencias. - Reconoce la creación de nuevos proyectos de impacto para la Institución. - Mesas de trabajo: Planificación, Recursos Humanos, cooperativa, Auditoria Interna, Gestión de Programas, otras. - Conformación de la Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo (CIGCN) el objetivo principal de la formación de la CIGCN, es promover la institucionalización de la ética y el estímulo de conductas íntegras en el servidor público, vigilar el cumplimiento del Código de Integridad del Inespre, así como fungir de órgano operativo para la estandarización de programas y políticas de cumplimiento normativo, prevención de riesgo, Antisoborno y manejo de herramientas de integridad gubernamental para prevenir los actos de corrupción y conflictos de intereses en la Administración Pública. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de correos de convocatorias y minutas de las Comisiones de mejora de proceso • Imágenes de Buzones de Quejas y Sugerencias • Políticas de reconocimiento al personal • Lista de asistencia mesas de trabajo. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria Elección comisión Electoral CIGCN 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>La Institución propicia el interés del personal para que este se involucre de forma activa en la elaboración del Plan Operativo Anual, siendo responsable en el seguimiento a su ejecución; así como, en la elaboración de la matriz sobre Identificación, Evaluación, y Valoración de Riesgos - VAR-.</p> <p>Además, se crean comisiones de trabajo en las cuales se involucra al personal que representa al área relacionada con los temas; uno de los propósitos de estas comisiones es trabajar en planes de mejoras, entre otros.</p> <p>Se realizan actividades donde participa todo el personal, con el fin de socializar los resultados obtenidos y difundir los objetivos a lograr para el siguiente período.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual • Planes estratégicos 2012-2015 y 2017-2020, 2021-2024 • Informe consolidado de ejecución del POA. • Procedimiento interno sobre Formulación y Monitoreo de los POA's • Normativa interna de valoración y administración de riesgos VAR • Correos de convocatorias y minutas de las comisiones de mejora de proceso • Procedimiento Evaluación Clima 	

	<p>Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> Memoria Institucional 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La Institución propicia el interés del personal para que este se involucre de forma activa en la elaboración del Plan Operativo Anual, siendo responsable en el seguimiento a su ejecución; así como, en la elaboración de la matriz sobre Identificación, Evaluación, y Valoración de Riesgos - VAR-.</p> <p>Además, se crean comisiones de trabajo en las cuales se involucra al personal que representa al área relacionada con los temas; uno de los propósitos de estas comisiones es trabajar en planes de mejoras, entre otros.</p> <p>Se realizan actividades donde participa todo el personal, con el fin de socializar los resultados obtenidos y difundir los objetivos a lograr para el siguiente período.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Operativo Anual Planes estratégicos 2012-2015 y 2017-2020, 2021-2024 Informe consolidado de ejecución del POA. Procedimiento interno sobre Formulación y Monitoreo de los POA's Normativa interna de valoración y administración de riesgos VAR Correos de convocatorias y minutas de las comisiones de mejora de proceso Procedimiento Evaluación Clima Organizacional Memoria Institucional 	

<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>De forma anual se elabora el Plan Operativo Anual -POA- tomando como base la planificación estratégica, y la revisión trimestral de su ejecución; sobre esta la Gerencia de Planificación elabora un informe que consolida la ejecución de las actividades. Los supervisores son responsables establecer los objetivos alineados a las funciones propias de las áreas y de darlo a conocer a su personal, con quienes comparten dicha responsabilidad. Mediante los indicadores de gestión y la evaluación de desempeño se evalúa y se mide la consecución de los objetivos.</p> <p>Se realizan socializaciones con todos los colaboradores de la Institución para dar a conocer los resultados obtenidos y difundir los objetivos a lograr para el siguiente período.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual POA • Matrices Ejecución del POA • Informe consolidado de ejecución del POA • Procedimiento interno sobre Formulación y Monitoreo Plan Estratégico Institucional 	
<p>6) Asegura 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 ha realizado Se han realizado (4) encuestas de clima organizacional -SECAP-, la primera en septiembre 2017, la segunda en noviembre 2018, y en marzo 2022, junio 2023 siendo esta la más reciente, dándose a conocer los resultados al personal, mediante reuniones (grupo de enfoque y charlas), así como, por los canales de comunicación interna.</p> <p>Mediante los canales de comunicación interna y socializaciones se da a conocer al personal los resultados de las encuestas, así como los planes de</p>	

	<p>acción, como resultado de los aspectos de mejora se elaboran en conjunto con representantes de las áreas. La Dirección de Recursos Humanos es la responsable de ejecutar estas acciones y de monitorear periódicamente el clima organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno sobre Evaluación de Clima Organizacional SECAP • Formularios SECAP completados por los colaboradores. • Publicación y promoción de resultados y planes de acción para fortalecer el clima organizacional. 	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se ha conformado un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SISTAP), el cual:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Realizar inspecciones en las instalaciones, y de los equipos de seguridad, – Desarrollar jornadas de charlas, talleres y operativos de salud como, por ejemplo: Charla sobre prevención cáncer de mama “Tócate para que no te toque”, consultas cardiológicas, operativos oftalmológicos, otros. Además, contamos con un consultorio médico y una botica popular en la sede central, donde se brinda asistencia a los colaboradores, equipado con camillas de primeros auxilios, toma de presión arterial, glicemia, recetas médicas, medicamentos, otros. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de inspecciones a las instalaciones y puestos de trabajo. • Imágenes fotográficas del Consultorio médico • Imágenes fotográficas de la Botica popular • Registro de las consultas realizadas. 	<p>No se evidencia en el Manual de Descripción de Puestos los riesgos asociados.</p>

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La Institución acata las disposiciones establecidas en la ley respecto de las licencias médicas, maternidad, paternidad, horas reglamentarias para lactancia, días por matrimonio, fallecimiento de familiares, motivos humanitarios, cumple las resoluciones emitidas sobre las condiciones para el teletrabajo. Además, se conceden permisos a los colaboradores para asuntos personales, formaciones particulares y flexibilidad de horario por estudios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento PR-DRH-014 interno sobre de Compensación y Beneficios • Procedimiento PR-DRH-015 interno sobre Programación Anual de Vacaciones • Formularios de permisos, licencias y vacaciones. • Resolución 130-2020 que determina los lineamientos sobre el teletrabajo para los entes y órganos de la Administración Pública. 	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>El INESPRES ha conformado el acceso a la Institución de manera que sea fácil tanto para el personal interno como para los clientes ciudadanos. Contamos con presencia a nivel nacional a través de los distintos servicios ofertados. En la oficina principal ubicada en la Avenida 27 de febrero, esquina Luperón, Plaza de la Bandera, tenemos dos recepciones para acceder a la Institución, la primera se encuentra en la parte frontal del edificio, la segunda en la parte trasera la cual dispone de una rampa para acceder a este. Disponemos también de un elevador con botones Sistema de Lectura Braille, dos escaleras de acceso.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de las puertas de acceso a la Institución • Imágenes fotográficas de los ascensores • Reporte estadístico de nómina. [] 	
	<p>La DRH coordina actividades de diferentes ámbitos como es el caso de las jornadas de salud, encabezada por la Administradora de Riesgo de Salud (ARS), afiliadas a la empresa.</p> <p>La institución cuenta con una póliza de Seguro de Vida y Enfermedades catastróficas para todos sus servidores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías Jornadas de Salud. • Registro de las consultas realizadas. • [Convocatoria Registro de Participantes.] 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos	La Institución planifica crea y mantiene alianzas, acuerdos y convenios con otras instituciones u organismos públicos y privados, con el objetivo de mejorar continuamente sus operaciones para ofrecer un servicio de calidad al mercado dominicano y su capital humano. Como bien se refiere nuestro primer eje del Plan Estratégico 2021-20214 “Establecimiento de un Esquema de	

internacionales, etc.).	<p>Comercialización Eficiente de Productos Agropecuarios”, donde tanto el productor agrícola como el consumidor final serán los principales beneficiarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Memoria semestral 2023 • Plan Operativo • Acuerdos y Convenios entre el INESPRES y otras organizaciones del sector, ver página 22 del Plan Estratégico Institucional 2021- 2024 grafico 7. 	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	<p>El INESPRES cuenta con una cantidad de socios productores del sector agropecuario, así como proveedores de servicios que colaboran con para lograr un beneficio y apoyo mutuo, intercambiando buenas practicas. La Institución imparte talleres y cursos a los diferentes productores del sector, así como a técnicos y auxiliares que forman parte de la cadena de servicios y productos agropecuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inespre capacita a productores a nivel nacional. • Inespre capacita técnicos y auxiliares en recepción y almacenamiento de productos. • Imágenes fotográficas de dichos encuentros. • Lista de asistencia a las capacitaciones. 	
3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.	<p>Desde sus inicios la Institución ha fungido como un intermediario clave en la cadena de valor del sector agropecuario, y esto se evidencia en sus servicios más destacados como son la ejecución de: Mercados de Productores, Bodegas Móviles, Ferias Agropecuarias, desarrollo de productores mediante capacitaciones y certificación en normas de calidad e inocuidad, así como los servicios de laboratorios agropecuarios.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024 • Correos de seguimiento • Comunicaciones • Informes de seguimiento 	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	<p>La Institución da cumplimiento al Objetivo “Eleva la productividad, competitividad y sostenibilidad ambiental y financiera de las cadenas agro productivas, a fin de contribuir a la seguridad alimentaria, aprovechar el potencial exportador y generar empleo e ingresos para la población rural” donde No. 3.5.3.6 “Desarrollar y fortalecer estructuras asociativas y alianzas público-privadas nacionales y globales que, sobre la base de la planificación participativa de todos los actores del sector agropecuario, incluidos las y los pequeños productores, contribuyan a la creación de capital social y al aprovechamiento de sinergias que redunden en un mejoramiento de la productividad y la rentabilidad.”</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Memoria semestral 2023. • Plan Operativo. • Acuerdos y Convenios entre el INESPRES y otras organizaciones del sector. 	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>La Institución aplica criterios de responsabilidad social en la selección de sus proveedores, tomando en consideración que los mismos integren los aspectos de seguridad y salud ocupacional y medio ambiental en los productos y servicios que ofrecen.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política interna de Responsabilidad Social • Informes de control y monitoreo de las 	

	<p>diferentes áreas involucradas en el proceso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celebración de Licitaciones Publicas • Correos de seguimiento • Comunicaciones 	
--	---	--

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La Institución ha definido y establecido su política para la gestión de la información, tanto a lo interno como a lo externo de la misma. La cual ha sido documentada en la PO-DTIC-001 sobre Información y comunicación, siendo esta contentiva de: las competencias de las diferentes áreas en el proceso de gestión y administración de la información y comunicación, la clasificación y seguridad de la información, los canales de comunicación interna y externa, matrices de identificación y clasificación, otros. Con esta Política interna, se prevé, en la Institución para dar respuesta a posibles situaciones de cambios y crisis, en la gestión de la información, fundamentadas estas políticas en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Interna PO-DTIC-001 sobre Información y comunicación. • Manual de funciones de la Dirección Ejecutiva contentivo de las funciones de la OAI, dependencia de esta Dirección. • Manuales de procedimientos internos de las diferentes áreas. • Información corporativa del INESPRES 	

	<p>disponible en el portal transparencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de comunicaciones SGI (MAT-SGI-005). 	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>La Institución pone a disposición de los ciudadanos/clientes diferentes medios para que los mismos expresen sus necesidades, realicen sugerencias, se quejen, con el objetivo de dar un servicio de calidad a los mismos como bien es sustentado en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano; así tenemos a disposición las Redes Sociales Institucionales (Instagram, Facebook, Twitter, entre otras), de igual manera, está disponible el Sistema de Atención Ciudadana Línea 311 para quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias, Portal Web de Transparencia, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano CCC 2022-2024 • Plan Estratégico Instruccional 2021-2024 • Imágenes fotográficas Buzón de Quejas y Sugerencias. • Aprobación Comité de Calidad. • Captura de pantalla Pagina web. • Actas de apertura BQS. • Formulario para denuncias de soborno. 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>En la Institución el marco de trabajo para la recopilación de datos, sugerencias, quejas y reclamaciones, se realiza a través de los canales dispuestos para tales fines como bien se describen en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, como son: la Línea de Atención al Ciudadano 311 para quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) las redes</p>	

	<p>sociales institucionales; sección Contactos del portal web institucional y portal Circuitos y un correo electrónico servicios@inespre.gob.do disponible en dichos portales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios externos Oficina Acceso a la Información OAI. • Captura de pantalla e imágenes fotográficas del Portal Web. • Informe estadístico Línea 311. • Captura de pantalla de las menciones en las redes sociales: Instagram, Twitter, Facebook, YouTube, etc. • Formulario de Denuncias de soborno. 	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La Institución cuenta con el programa Carta Compromiso al Ciudadano en su segunda versión febrero 2022- febrero 2024 la cual detalla toda la información y explicación a los clientes ciudadanos de los servicios disponibles que hemos comprometido, así como los estándares de calidad de cada uno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano segunda. versión febrero 2022- febrero 2024. • Informe Carta Compromiso al Ciudadano. • Brochure Carta Compromiso al Ciudadano. 2022-2024. 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>La gestión financiera de la Institución está alineada con los objetivos y ejes estratégicos, consignados en el Plan Estratégico Institucional y del cual se deriva el Plan Operativo Anual (POA). En dicho POA se recogen las iniciativas y proyectos que se estarían realizando y se le asignan los recursos financieros previstos para su ejecución. Estos recursos financieros asignados, son contemplados en el Presupuesto Institucional, a los fines de garantizar disponibilidad al momento de su ejecución. Además, para estos cumplimientos internos se realizan planes anuales de compras y contrataciones (PACC), como forma de asegurar un uso eficiente y eficaz de los referidos recursos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Plan Operativo Anual. • Presupuesto institucional. • Plan Anual de Compras y Contrataciones. • Procedimientos operacionales internos sobre compras y contrataciones. • Procedimientos operacionales internos sobre planificación estratégica y operativa • Procedimientos operacionales internos sobre gestión presupuestaria. 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	El INESPRE tiene un sistema de control interno y mecanismos formales para elaboración de presupuestos, estados financieros, otros. Realizados en consonancia a normas nacionales internacionales, para el análisis, la mitigación y prevención de riesgos del INESPRE. Así como la implementación de un	

	<p>Sistema de Gestión Integrado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Manual interno de Control Interno Institucional. • Manuales de procedimientos internos operacionales del área financiera. 	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>El INESPRES tiene como prioridad la transparencia en todo su accionar, y de manera especial, en su gestión financiera y presupuestaria, es por esto que da fiel cumplimiento a los principios de transparencia y publicidad de la gestión presupuestaria fijado en la Ley 423-06 de Presupuesto y lo establecido por la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública. Por igual el cumplimiento del Decreto 36-202.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia del INESPRES: publicación del presupuesto aprobado y ejecutado. • Oficina de Acceso a la Información (OAI) • Manuales de procedimientos internos operacionales de la DAF. 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Para la Institución es esencial una gestión eficiente de sus recursos financieros, es por ello que la misma El INESPRES dispone de un sistema de control interno, que contempla diferentes normativas incluyendo las contables y financieras, que toman como base las normas nacionales e internacionales. Asimismo, la estructura orgánica de la DAF Dirección Administrativa y Financiera, Auditoría para la gestión eficaz, rentable y ahorrativa de los recursos.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Manual del Sistema de Control Interno del INESPRE • Estructura orgánica del INESPRE • Manuales de Procedimientos internos operacionales de la Dirección Financiera. 	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>El INESPRE actualmente se encuentra implementando el CIFE herramienta que permite gestionar el presupuesto y dar cumplimiento a las iniciativas definidas en los planes operativos y financieros. De igual manera, se dispone de una normativa que establece los lineamientos y criterios para la referida gestión, asegurando así un proceso de gestión de forma sistemática.</p> <p>Referente al sistema de planificación, la empresa elabora y gestiona el Plan Estratégico Institucional con sus correspondientes planes operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos internos referentes a la elaboración y planificación del Presupuesto. • Procedimientos internos relativos a las operaciones de la DAF. • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Planes Operativos (POA's). 	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>La Institución delega y descentraliza las responsabilidades financieras a través de las unidades ejecutoras y se mantiene el control financiero por medio de la Dirección Administrativa y financiera (DAF).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Orgánica del INESPRE. • Procedimientos internos de la Dirección Administrativa y financiera. 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>El INESPRE ha desarrollado, establecidos sistemas para la gestión de la información, definido en su política para la gestión de la información, tanto a lo interno como a lo externo de la misma. La cual ha sido documentada en la PO-DTIC-001 sobre Información y comunicación, siendo esta contentiva de: las competencias de las diferentes áreas en el proceso de gestión y administración de la información y comunicación, la clasificación y seguridad de la información, los canales de comunicación interna y externa, matrices de identificación y clasificación, otros. Con esta Política interna, se prevé, en la Institución para dar respuesta a posibles situaciones de cambios y crisis, en la gestión de la información, fundamentadas estas políticas en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Interna PO-DTIC-001 sobre Información y comunicación • Manual de funciones de la Dirección Ejecutiva contentivo de las funciones de la OAI, dependencia de esta Dirección. • Manuales de procedimientos internos de las diferentes áreas. • Información corporativa del INESPRE disponible en el portal transparencia. 	

<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La Institución garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada en los medios dispuestos para ello. El INESPRES ha definido en su política para la gestión de la información, tanto a lo interno como a lo externo de la misma. La cual ha sido documentada en la PO-DTIC-001 sobre Información y comunicación, siendo esta contentiva de: las competencias de las diferentes áreas en el proceso de gestión y administración de la información y comunicación, la clasificación y seguridad de la información, los canales de comunicación interna y externa, matrices de identificación y clasificación, otros</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Comunicación externa del INESPRES. • Informe de análisis estadísticos. • Encuesta de satisfacción ciudadana. • Informes de Prensa. • Procedimiento interno PR-DE-001 sobre Gestión de Archivos Institucionales. 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>El INESPRES dentro de sus políticas transversales persigue alcanzar la transformación digital es un reto muy importante. En esta gestión se inician pasos claves, enfocados principalmente en la operatividad interna y en ofrecer a los diferentes actores de la cadena de valor informaciones oportunas para la toma de decisión mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), buscando acercar, cada vez más, la Institución a la gente y transparentar los procesos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos internos operacionales del Departamento de Tecnología, Información y Comunicación. • Captura de pantalla del sistema File-server. • Captura de pantalla de las carpetas compartidas. 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La Institución establece redes de aprendizaje y colaboraciones adquiriendo información externa relevante y aportes del sector agropecuario mediante los diferentes foros y acuerdos de participación con otras organizaciones. El INESPRES es una de las Instituciones del sector agropecuario con mayor participación en temas relacionados al aprendizaje e intercambio de conocimientos, como muestra nuestra participación en la FAO presentando sus programas institucionales en el la VII Reunión de Miembros de la Red Regional de Sistemas Públicos de Abastecimiento y Comercialización de Alimentos (Red SPAA), que se realizó en El Salvador.</p> <p>El Inespre estuvo representado por el subdirector de ese organismo Eudy Collado, quien explicó el funcionamiento de los diferentes programas que desarrolla la entidad, sus resultados e impacto social, para que los mismos sirvan de referencia a otras naciones que lo quieran aplicar. Expresó que los programas de comercialización que ejecuta el Inespre facilitan el acceso alimentario de la población más vulnerable y brindan oportunidades para los productores locales acercándolos con los consumidores. Expuso también las experiencias de la institución en el acceso a familias en condiciones de vulnerabilidad y de enlace entre la agricultura familiar y abastecimiento local. Este encuentro es realizado por la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO) y reúne a</p>	

	<p>expertos y autoridades de 17 países latinoamericanos con el objetivo de promover el diálogo e intercambio de experiencias entre las instituciones públicas de abastecimiento y comercialización de alimentos de los países de la región.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación Gobierno Electrónico (ITICGE) • Imágenes de participación en diferentes foros y conferencias. • Reuniones con los miembros del Consejo agropecuario. 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>El INESPRES monitorea y gestiona toda la información y el conocimiento generado por la propia institución, así como la recibida, a estos fines tiene elaborada la política interna sobre información y comunicación, documento contentivo sobre: la calidad y la suficiencia de la información, clasificación y seguridad, canales de comunicación interna y externa y registros y archivo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política interna sobre información y comunicación • Procedimientos del subsistema de seguridad de la información. • Procedimiento Calidad de la Información. • Plan de comunicación interna del INESPRES. • Plan de comunicación externa del INESPRES • Captura de pantalla de la herramienta informática para identificación y clasificación de la información producida en la Institución. 	

<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>El INESPRES monitorea y gestiona toda la información y el conocimiento generado por la propia institución, así como la recibida, a estos fines tiene elaborada la política interna sobre información y comunicación, documento contentivo sobre: la calidad y la suficiencia de la información, clasificación y seguridad, canales de comunicación interna y externa y registros y archivo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política interna sobre información y comunicación. • Procedimientos del subsistema de seguridad de la información. • Procedimiento Calidad de la Información. • Plan de comunicación interna del INESPRES. • Plan de comunicación externa del INESPRES. • Captura de pantalla de la herramienta informática para identificación y clasificación de la información producida en la Institución. 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>La Institución garantiza el acceso y e intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla Portal de transparencia. • Reporte medio digital. • Redes sociales. • Entrevistas al Director Ejecutivo de la Institución. • Otros medios y contenido. 	

<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>La institución tiene establecido controles para garantizar la seguridad de la información y el resguardo del conocimiento clave de la misma. Mantiene documentado sus procedimientos operacionales, manuales de políticas que garantizan la continuidad de la operación ante la ausencia de empleados. Por igual, la información disponible en los sistemas de la Institución esta resguardada contra accesos, alteraciones, destrucciones y divulgación indebida. Se establece en el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso estos deben firmar un acuerdo de confidencialidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos, reglamentos y manuales de políticas internas existentes. • Acuerdo de Confidencialidad utilizado. • Registro y control de accesos del Departamento de TIC sobre salida de un empleado para bloqueo de su usuario. 	
---	---	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>La gestión de la tecnología que ha sido implementada en la Institución de acuerdo a los objetivos estratégicos y operativos trazados por la MAE para el logro de los objetivos planteados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024. • Plan Operativo Anual (POA) 2022. • Certificaciones y re-certificaciones OGTIC por cumplimiento de Normas y estándares TIC. • Políticas y Procedimientos sobre el Departamento de TIC. 	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resúmenes de cuadro mensuales servicios de telefonía fija, móvil y de conectividad. • Resúmenes de monitoreo y seguimiento costos de servicios de Impresión-Fotocopiado. 	
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> • Se identifican los usos de nuevas tecnologías, relevantes para la Institución, implementando datos abiertos, así como el uso de los sistemas y aplicativos TI mediante los Procedimientos internos sobre Adquisición, Desarrollo, Implementación y Mantenimiento de Sistemas de Información y Procedimientos de Diseño, Operación y Mantenimiento de Aplicativos de Tecnología de la Información y Aplicaciones de Sistemas. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024. • Plan Operativo Anual (POA) 2022. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) (captura de pantalla sistema de compras y contrataciones). • Políticas y Procedimientos sobre el Departamento de TIC. • Uso de Aplicaciones de código abierto. 	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>El INESPRES utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación, haciendo uso de servicios y herramientas en la nube, así como la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2021-2024. • Plan Operativo Anual (POA) 2022. • Políticas y Procedimientos TICS. • Captura de pantalla File-server. • Captura de pantalla archivos en la nube • (almacenamiento en la nube para intermediación de documentos de nuestro sitio web y de la intranet). • Infraestructura TIC optimizada / Red WIFI Institucional, primera etapa en la sede central. 	<ul style="list-style-type: none"> • Optimización Infraestructura TIC/ Red WIFI Institucional, centro operacional de herrera <ul style="list-style-type: none"> a) Acceso a Internet WIFI regulado y con cuotas para colaboradores. b) Acceso de los colaboradores a la Intranet vía la red WIFI • Portal cautivo para visitantes, potenciales suscriptores de nuestras redes sociales. • Digitalización de documentación del departamento financiero.
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>El INESPRES aplica las TICs para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente (chat en línea); mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, portal web para el acceso a los servicios, Informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web del INESPRES. • Buzón digital sobre quejas y sugerencias grupos de interés. • Políticas y Procedimientos sobre TICS. 	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La institución tiene establecido controles para garantizar la seguridad de la información y el resguardo del conocimiento clave de la misma. Mantiene documentado sus procedimientos operacionales, manuales de políticas que garantizan la continuidad de la operación ante desastres cibernéticos, robo o pérdida de la data. Por igual, la información disponible en los sistemas de la empresa está resguardada contra accesos, alteraciones, destrucciones y divulgación indebida.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos, reglamentos y manuales de políticas internas existentes. • Registro y control de accesos. 	<p>Traslado de la Contingencia Off-Site de la localidad actual en “Los Silos” al DataCenter del Estado Dominicano.</p>
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>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 ambiente. En tal sentido, se han adquirido algunos sistemas y se han llevado a cabo varios proyectos que contribuyen a preservar el medio ambiente y a la reducción de costos y modernización de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de las impresoras multifuncionales colocadas en las áreas. • Registro de entrega de cartuchos al proveedor previniendo la contaminación del medio ambiente. Captura de pantalla del Intranet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar Murales Digitales Sede Herrera y eliminar los murales informativos manuales. • Eliminación y/o reducción del gasto de papel.

	<ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos masivos (Anexo XII) y Murales digitales (Anexo VII) lo cual busca la eliminación y/o reducción del gasto de papel. 	
--	---	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).	<p>La institución dispone de provisiones para el mantenimiento efectivo de las instalaciones, equipos electrónicos, material, energía, mobiliario de oficina, medios de transporte, tanto en la sede central como en las dependencias del INESPRES. Como se ha definido en su plan de Emergencia Institucional donde la adquisición de recursos necesarios para la atención de emergencias y la estructuración de acciones preventivas antes, durante y después de una emergencia, que le permita al INESPRES, actuar adecuada y oportunamente frente a las condiciones reales de sus amenazas, posibilitando además herramientas, conocimientos y actitudes a las personas que laboran en la compañía.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de los cambios y modificaciones realizadas a la infraestructura. • Plan de Emergencia Institucional. • Facturas de renta y compras de equipos, mobiliarios y materiales. • Imágenes fotográficas de equipos electrónicos. 	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	La institución dispone de espacios de trabajo habilitados de acuerdo a la estructura orgánico-funcional para responder a las necesidades de productividad de los empleados y permitir el	

	<p>desempeño eficiente de sus objetivos. Al respecto, los espacios incluyen sistemas apropiados de climatización, luminarias, distribución de mobiliario de oficina, señalizaciones, salones para reuniones, ascensores, escaleras, entre otras facilidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de la infraestructura. • Facturas de renta y compras de equipos, mobiliarios y materiales. • Imágenes fotográficas de equipos electrónicos. 	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>En INESPRES Pensamos verde es un proyecto piloto para concienciar y educar a todo el personal y socios de negocio en la reutilización de los desechos. Iniciando con el reciclaje de botellas de agua.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de seguridad y salud en el trabajo. • Audiovisuales del Proyecto. • Materia prima utilizada. 	<ul style="list-style-type: none"> • No se visualizan políticas de reciclaje, reutilización o destrucción segura de equipos técnicos, vehículos, mobiliario, otros.
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>El INESPRES brinda un valor agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad en las diferentes dependencias de la institución a nivel nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de las actividades realizadas por la comunidad en las instalaciones del Inespres a nivel nacional. • Acuerdo del Inespres con el Ayuntamiento del Municipio de Santo Domingo Oeste para el uso de sus instalaciones. 	

<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>En la Institución garantizamos el uso eficaz, eficiente y sostenible de los inmuebles, cuenta con una flotilla de vehículos para los cuales disponemos de un taller de reparaciones en donde se ofrece mantenimiento rutinario, cambio de piezas y fluidos. Para problemas mayores disponemos de talleres certificados. El INESPRES dispone de Políticas internas para contribuir al uso eficaz y eficiente de la energía, aplicable a la utilización eficiente de maquinarias, equipos, luminarias, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de los mantenimientos realizados a los vehículos. • Formularios de control de combustible. • Facturación eléctrica del INESPRES que refleja una baja en el consumo de las instalaciones. 	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>La institución garantiza la apropiada accesibilidad física a sus instalaciones de acuerdo a las necesidades y expectativas de ciudadanos/clientes y empleados: el edificio principal cuenta con dos entradas desde la calle, con rampas para personas con discapacidad, una entrada para empleados y otra para visitantes. Áreas de recepción tanto de los visitantes como de los empleados, así como parqueo para motocicletas y vehículos en general. Además, contamos con una parada de transporte público (OMSA) en la acera del edificio, entrada Avenida 27 de febrero.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografía de los accesos a la Institución. • Fotografía de los estacionamientos. • Imágenes de la estación de transporte público. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Institución se encuentra en fase de gestión para dar solución al acceso por vía pública al edificio, por los diferentes corredores que existen en la Avenida 27 de febrero. Este proyecto se realizará en varias fases y en coordinación con el IAD.

CRITERIO 5: PROCESOS.**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:****Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>El INESPRES tiene identificados, documentados y mapeados sus procesos (misionales, estratégicos y de apoyo), mediante manuales de procedimientos, políticas de control interno, y reglamentos. Los mismos son elaborados y actualizados por el Departamento de Planificación Estratégica en la División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión, en calidad de responsable de la documentación institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento PR-DPD-004 interno sobre Elaboración de Políticas y Procedimientos. Manuales de procedimientos. • Políticas de control interno. • Mapa de procesos. • Resolución 14-2013 que aprueba las estructuras organizativas de las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo UIPyD. 	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El INESPRES encabezado por la Dirección Administrativa Financiera, se encuentra en el proceso final de resguardo y archivo de la documentación sensible que facilite el manejo de datos en los procesos de la Institución. No se visualiza una base de datos para sistematizar los procedimientos de la 	<ul style="list-style-type: none"> • No se visualiza una base de datos para sistematizar los procedimientos de la Institución, así como una firma digital para los mismos.

	<p>Institución, así como una firma digital para los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo de convocatoria reuniones. • Minutas de las reuniones. • Manuales de Procedimientos digitalizados. 	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>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). Así como el Sistema de Gestión Integral de Riesgos Antisoborno y Cumplimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno sobre Valoración y Administración de Riesgos aplicable a objetivos estratégicos, operacionales, financieros, tecnológicos, otros. • Matrices de riesgos integradas a los procedimientos operacionales. • Instructivos para identificación de riesgos y actividades de control en procesos y proyectos. • Matriz de riesgo Antisoborno y Cumplimiento. 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Los propietarios de procesos tienen establecidas responsabilidades documentadas en descripciones de puestos, procedimientos y políticas de control interno. La información sobre las responsabilidades de cada dueño de proceso está archivada y disponible en la Dirección de Recursos Humanos y de forma física y digital, Manuales de Funciones y Manuales Operacionales, y las definiciones de dichos roles están en el Manual de Cargos del INESPRES.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripciones de puestos. • Manuales de procedimientos. • Normativas de control interno. • Manual de Organización y Funciones. • Procedimiento interno sobre Asignación de Atribuciones y responsabilidades. 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La Institución basada en las metodologías, simplifica, mejora y propone cambios de forma regular en los procesos como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Análisis de requisitos legales resultados de leyes promulgadas y/o revisadas. – Diseño y mejora de procesos basado en riesgos. – Ciclo PHVA Planificar-Hacer-Verificar Actuar. – Técnicas básicas para la reingeniería de procesos. <p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento interno sobre Valoración y Administración de Riesgos (VAR). • Instructivo interno sobre matriz de actividades de control para procedimientos operacionales. • Manuales de procedimientos. 	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La Institución impulsa la innovación de las capacidades del personal y mejora de los procesos, incurriendo en las buenas prácticas nacionales e internacionales donde realiza de manera periódica procesos de benchlearning, mediante conferencias,</p>	

	<p>foros, otros, de intercambio de conocimientos y experiencias en temas de interés común sobre el sector, donde se muestran los objetivos resultantes como expresión de los productos esperados por los grupos de interés en los procesos, los cuales permiten monitorear a través de las actividades de auditorías internas el grado de cumplimiento y alcance de los estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico institucional • Matrices de planes operativos anuales (POA). • Publicaciones de benchlearning nacionales e internacionales en la web y redes sociales. • Certificaciones de participación. • Informes de Auditorías Internas. • Manuales de políticas y procedimientos operacionales. 	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>El INESPRES establece objetivos de resultados como expresión de los productos esperados por los grupos de interés en los procesos, los cuales permiten monitorear a través de las actividades de auditorías internas el grado de cumplimiento y alcance de los objetivos. Así como los Servicios comprometidos por el INESPRES en la Carta Compromiso al Ciudadano donde se miden los indicadores de gestión a partir del análisis de los distintos niveles de satisfacción presentados por el cliente ciudadano. Por igual los aspectos evaluados en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, realizada mediante el modelo SERVQUAL, sobre la calidad de los servicios públicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Matrices de Planes Operativos Anuales (POA). 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Informe Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. 	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación es el área responsable de que la información electrónica crítica sea respaldada diariamente (previa verificación de integridad) y guardada fuera de las instalaciones de la entidad en condiciones de seguridad y confidencialidad apropiadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte Diario. • Reporte de Fallos. • Formulario de Solicitud de Servicios. • Calendario de Backups. • Formulario Control Numeración de Cintas. • Normativas establecidas por la OPTIC. 	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros. 	<p>La Institución involucra a los clientes/ciudadanos mediante la elaboración y definición conjunta de planes de acción hacia el logro de los objetivos estratégicos integral del sector agropecuario. En tal sentido ha comprometido los servicios ofrecidos a los ciudadanos clientes en su Carta Compromiso, incluyendo a los ciudadanos/clientes y grupos de interés mediante el uso de estos programas y los canales dispuestos para la retroalimentación del</p>	

	<p>servicio recibido mediante: Línea 311 para reclamaciones, denuncias y quejas Vía correo electrónico sevicios@inespre.gob.do funciondecumplimiento@inespre.gob.do comisiondeintegridad@inespre.gob.do Oficina de Libre Acceso a la Información Buzón físico y virtual sobre Quejas y Sugerencias Chat en línea Portal Web de la Institución Vía telefónica 809-621-0020 Ext.3037 Redes Sociales de la Institución Además de la elaboración de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos donde pueden expresar sus experiencias en cuanto a los servicios recibidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Matrices de Planes Operativos Anuales (POA). • Carta Compromiso al Ciudadano. • Informe Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. • Reporte Trimestral Línea 311. • Actas de apertura Buzón de Quejas y Sugerencias. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez. 	<p>La Institución persigue eliminar la carga administrativa innecesaria producida cuando los ciudadanos/clientes han de suministrar la misma información más de una vez para recibir un servicio, mediante procesos innovadores, orientados a la satisfacción del ciudadano/cliente, de los cuales la Carta Compromiso al Ciudadano, programa estratégico desarrollado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Informe Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. • Reporte Trimestral Línea 311. • Actas de apertura Buzón de Quejas y Sugerencias. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. 	<p>El INESPRES se mantiene con un enfoque inclusivo, que no discrimina al cliente ciudadano por su raza, sexo, religión u otra condición. Desde el año 2019 forma parte de esta iniciativa del MAP, especialmente desde la perspectiva social, en calidad de Entidad Descentralizada y Autónoma del sector agropecuario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Informe Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio). 	<p>El INESPRES promueve y brinda acceso a los servicios dentro del sistema nacional de comercialización agropecuaria para mejorar la rentabilidad y competitividad de los productores agropecuarios, y aumentar la capacidad de compra de los consumidores locales. Contamos con doce (12) localidades fijas a nivel nacional, donde los horarios de apertura establecidos que garantizan la accesibilidad a la organización de 8:00 am a 4:00 pm para sus departamentos administrativos, no</p>	

	<p>obstante, tenemos colaboradores con horarios de trabajo ajustados a las necesidades de los procesos y servicios institucionales como lo es el área de Programas, Servicios Generales, Tecnología Protocolo, Seguridad, Comunicaciones, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Informe Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. • Captura de pantalla del portal web institucional. • Imágenes fotográficas de los diferentes programas ofertados y su itinerario de servicios. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>La Institución participa de encuentros con organizaciones del sector agropecuario tanto nacional como internacional para mejoras de procesos agropecuarios, como fue la participación de nuestro Director Ejecutivo en la conformación de la Delegación Gubernamental sobre la noche de Tabaco y Ron en la embajada de Washington D.C en conjunto con otras entidades y personalidades del sector.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de participación en 	

	<p>asambleas, conversatorios, reuniones, visitas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas y listado de participantes. 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El INESPRES ha implementado varios sistemas automatizados y de comunicación electrónicos, que facilitan la prestación de servicios a sus grupos de interés y el intercambio de datos, entre los que se encuentran: TRANSDOC-SIGOB, Portal de transparencia, uso Intranet institucional, de MS Outlook y mensajería electrónica, Sistema de Atención Ciudadana línea 311, sistema para solicitudes de información a la Institución vía la página Transparencia, portal transaccional de Compras y Contrataciones, RECLASOFT, SASP, portal transacciones de la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), SISMAP, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del portal transaccional de Compras y Contrataciones. • Captura de pantalla del portal transaccional de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. • Captura de pantalla del portal institucional. • Captura de pantalla del portal de Transparencia. • Política interna sobre información y comunicación. 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se crean grupos de trabajo con diferentes instituciones, organizaciones/proveedores de servicios para solucionar situaciones en torno al sector agropecuario.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias a mesas de trabajo. • Lista de asistencia. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones, minutas y otros. 	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	<p>La Institución crea las condiciones e incentivos para que sus colaboradores y directivos contribuyan a la creación de procesos que involucran diferentes unidades interinstitucionales e internas. La conformación Comités funcionales internos cuyas responsabilidades se enfocan en el diseño, mejora y re-ingeniería de procesos inter/interinstitucionales, de carácter administrativo, legal, financiero, tecnológico, entre otros, tales como: Comité Institucional de la Calidad, Comité de Compras, Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias a mesas de trabajo. • Lista de asistencia. • Actas de reuniones y minutas. • Propuestas entregables. • Informes de Gestión. 	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	<p>El INESPRES realiza acuerdos y convenios que facilitan el intercambio de datos y servicios, coordinando procesos de la misma cadena del sector público, privado y ONGS</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de Cooperación. • ABOBANANO. • FEDA. • UASD. • INDOCAL. • MICM. • INABIE. • INDOCAL. • IAD. 	

<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>El INESPRES ocupa asociaciones en diferentes niveles de gobierno municipios, regiones, empresas estatales y públicas para permitir la prestación de servicios coordinados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de los acuerdos pactados. • Convenio INESPRES ABOBANANO • Convenio Interinstitucional INESPRES – UASD. • Acuerdo INESPRES – Pro Consumidor. 	
--	---	--

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>La Institución muestra variables que contribuyen al indicador para la medición de la percepción global de la Institución y su reputación, el grado de servicio brindado a los ciudadanos clientes, mostrando en la Encuesta de satisfacción ciudadana por resultados en torno a la Ley 200-04 sobre Libre Acceso a la Información realizadas al ciudadano sobre la calidad del servicio ofertado, registro de informaciones recibidas y acciones tomadas por los medios digitales (portal, correo institucional, otros.), grado de satisfacción de las actividades relativas a la responsabilidad social, calidad de las capacitaciones impartidas, nivel de confianza de la institución, entre</p>	

	<p>otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. • Solicitudes realizadas a través del Sistema de Atención Ciudadana 311. • Imágenes fotográficas de buzón de sugerencias, a través del portal web institucional. • Captura de pantalla de sección de contactos del Portal Transparencia. • Captura de pantalla de redes sociales: YouTube, Facebook, Twitter, Instagram. 	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>La Institución ha comprometido los servicios ofrecidos a los ciudadanos clientes en su Carta Compromiso, incluyendo a los ciudadanos/clientes y grupos de interés mediante el uso de estos programas y los canales dispuestos para la retroalimentación del servicio recibido mediante: Además de la elaboración de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos donde pueden expresar sus experiencias en cuanto a los servicios recibidos donde obtuvimos un 99.8% para el 2023.</p> <p>La Institución ha comprometido los servicios ofrecidos a los ciudadanos clientes en su Carta Compromiso, incluyendo a los ciudadanos/clientes y grupos de interés mediante el uso de estos programas y los canales dispuestos para la retroalimentación del servicio recibido mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Línea 311 para reclamaciones, denuncias y quejas - Vía correo electrónico sevicios@inespre.gob.do - Oficina de Acceso a la Información - Buzón físico y virtual sobre Quejas y Sugerencias - Chat en línea Portal Web de la Institución -Vía telefónica 809-621-0020 Ext.3037-2060 	

	<p>-Redes Sociales de la Institución</p> <p>Además de la elaboración de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos donde pueden expresar sus experiencias en cuanto a los servicios recibidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Matrices de Planes Operativos Anuales (POA). • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. • Reporte Trimestral Línea 311. • Actas de apertura Buzón de Quejas. • Plan Estratégico Institucional. • Matrices de Planes Operativos Anuales (POA). • Informe Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. 	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Desde el año 2019 el Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE) forma parte de esta iniciativa del MAP, especialmente desde la perspectiva social, en calidad de Entidad Descentralizada y Autónoma del sector agropecuario. Con un enfoque inclusivo, que no discrimina al cliente ciudadano por su raza, sexo, religión u otra condición. Evaluando nuestro desempeño en la pasada auditoria de la CCC en un 100% favorable.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. • Informe Carta Compromiso al Ciudadano. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. 	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Los documentos concernientes a los procesos institucionales (estratégicos, misionales y de apoyo) están disponibles a los colaboradores en papel y en formato electrónico. En el caso de los portales web institucionales, de acceso a los ciudadanos/clientes, pueden consultar, información institucional e información limitada sobre algunos procedimientos operacionales institucionales, informes de rendimiento organizacional, planificación estratégica, entre otros.</p> <p>Los ciudadanos/clientes y colaboradores pueden consultar sobre informaciones, servicios y procesos internos a través de las líneas telefónicas a las distintas dependencias responsables de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. • Informe Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. • Captura de pantalla del portal web institucional. • Constancia emitida por la Dirección Recursos Humanos del horario de trabajo especial acordado con algunas direcciones (o áreas equivalentes) de la institución. • Imágenes fotográficas de los diferentes programas ofertados y su itinerario de servicios. 	

5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) evaluó el portal de transparencia institucional del INESPRE en donde observó las informaciones actualizadas de la ejecución financiera, recursos humanos, compras, bienestar social, seguimiento de planes y programas institucionales, entre otros aspectos. Obteniendo 100% en el portal de transparencia en los meses de enero-junio 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia. • Informe de Gestión. • Carta Compromiso al Ciudadano. 	
---	--	--

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>La Institución comercializa productos con altos estándares de inocuidad con el fin de superar las expectativas requeridas en un mercado moderno, exigente y competitivo. Como muestra de esto mediante la medición de la Encuesta de satisfacción ciudadana obtuvimos un índice de satisfacción favorable de un 99.8%, al igual que en la presentación de los programas comprometidos. En este orden, podemos decir que los clientes ciudadanos que gozan del disfrute de alguno de los servicios del INESPRE se encuentran más que satisfechos en la mayoría de sus experiencias. De igual modo, estos aspectos se pueden evidenciar en la tabla de compromisos de calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de Satisfacción Ciudadana 2023 100%. • Portal de Transparencia. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Gestión. • Carta Compromiso al Ciudadano. 	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>En nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, comprometemos los servicios como son: programas que estimulan la compra a productores locales como son el Mercado de Productores, Bodegas Móviles y las Capacitaciones Técnicas, así como otros servicios que se ofertan a nivel nacional. Contamos con la Línea de Atención al Ciudadano 311 para quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) las redes sociales institucionales; sección Contactos del portal web institucional y portal Circuitos y un correo electrónico servicios@inespre.gob.do disponible en dichos portales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios externos Oficina de Libre Acceso a la Información OAI. • Captura de pantalla e imágenes fotográficas del Portal Web. • Informe estadístico Línea 311. • Captura de pantalla de las menciones en las redes sociales: Instagram, Twitter, Facebook, YouTube, etc. 	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.)	<p>La Institución cuenta con el programa Carta Compromiso al Ciudadano su Brochure segunda versión febrero 2022- febrero 2024 la cual detalla toda la información y explicación a los clientes ciudadanos de los servicios disponibles que hemos comprometida, así como los estándares de calidad de cada uno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 2da versión febrero 2022 -febrero 2024. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe Carta Compromiso al Ciudadano. • Informes sobre inocuidad, estándares de calidad. 	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>Por su naturaleza, los programas y servicios del INESPRES se distinguen por trabajar a favor del Objetivo No. 1, puesto que se aspira garantizar que todos los hombres y mujeres, particularmente, los más vulnerables, tengan acceso al continuo abastecimiento alimenticio de sus hogares; adquiriendo así, productos agrícolas completamente orgánicos a precios asequibles, que no representen un obstáculo para hacer cumplir sus derechos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Carta Compromiso al Ciudadano 2da versión febrero 2022 -febrero 2024. • Informe Carta Compromiso al Ciudadano. • Brochure Carta Compromiso al Ciudadano. 	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Se identifican de manera periódica los indicadores internos de gestión a los fines de detectar las necesidades de cambio e innovación y considera oportunidades aplicando las tecnologías de información y comunicaciones. Al respecto, ha establecido objetivos y estrategias que impactan a los diversos grupos de interés, partiendo del análisis de la situación del sector y del entorno, evaluando y ajustando los procesos a los cambios de las normas internacionales, de tecnología, base legal nacional, entre otros. La Institución cuenta con el programa Carta Compromiso al Ciudadano su Brochure segunda versión febrero 2022- febrero 2024 la cual detalla toda la información y explicación a los clientes ciudadanos de los servicios disponibles que hemos comprometida, así como los estándares</p>	

	<p>de calidad de cada uno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Planes de acción. • Informe de indicadores de gestión. • Brochure CCC 2022-2024 • Informe de evaluación auditoria 2023 CCC 100% obtenido. 	
6) Agilidad de la organización.	<p>En el Inespre de acuerdo a lo establecido en el programa Carta Compromiso al Ciudadano manejamos un tiempo de compromiso para dar respuesta al cliente-ciudadano respecto de sus inquietudes, quejas o sugerencias. El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles después de emitida la queja o denuncia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024 • Actas de apertura Buzón de quejas y sugerencias • Captura de pantalla línea 311. • Captura de pantalla portal web. 	
7) Digitalización en la organización.	<p>La Institución recopila, analiza y revisa, de forma periódica, informaciones que incluyen variables legales, financieras, tecnológicas, entre otras, las cuales son aspectos esenciales del enfoque y ejecutorias estratégicas del INESPRE Actualmente el INESPRE en la medición del índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico en el estado con un promedio de 100% y 80% en el Desarrollo de Servicios y Avance.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web Institucional. • Redes sociales. • Medios y contenidos audiovisuales • Canales digitales de prestación de los 	

	servicios <ul style="list-style-type: none"> • Informes de medición. 	
--	---	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>De acuerdo a lo establecido en el programa Carta Compromiso al Ciudadano manejamos un tiempo de compromiso para dar respuesta al cliente ciudadano respecto de sus inquietudes, servicios, quejas o sugerencias. El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles después de emitida la queja o denuncia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. • Actas de apertura Buzón de quejas y sugerencias Captura de pantalla línea 311. • Captura de pantalla portal web. 	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>INESPRE pone a disposición de los ciudadanos/clientes diferentes medios para que los mismos expresen sus necesidades, realicen sugerencias, se quejen, con el objetivo de dar un servicio de calidad a los mismos como bien es sustentado en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano; así tenemos a disposición las Redes Sociales Institucionales (Instagram, Facebook, Twitter, entre otras), de igual manera, está disponible el Sistema de Atención Ciudadana Línea 311 para quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias, Portal Web de Transparencia, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. • Plan Estratégico Instruccional 2021-2024. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas Buzón de Quejas y Sugerencias. • Aprobación Comité de Calidad. • Captura de pantalla Pagina web. • Formulario de denuncias. 	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>En la pasada auditoría realizada por la Dirección de Diseño y Mejora de los servicios Públicos del MAP, el INESPRES obtuvo una puntuación sobresaliente en cuanto a los estándares de calidad y servicio comprometidos. Una calificación de 99.03% la cual se evidencia en los servicios ofrecidos a nuestros clientes ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe estadístico reporte línea 311 • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Imágenes fotográficas Buzón de Quejas y Sugerencias. • Comité Institucional para la Calidad CIC. • Captura de pantalla Pagina web. • Actas de apertura BQS. 	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>La Institución cumplió con todos los requisitos correspondientes para aprobar su 2da Versión Brochure Carta Compromiso al Ciudadano febrero 2022- febrero2024, Dicho programa es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), con el propósito de mejorar la calidad de los servicios que las entidades estatales brindan al ciudadano, al mismo tiempo que garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre la población y el Estado. Obteniendo un resultado de 100% en la evaluación del 2023 para nuestra CCC.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe estadístico reporte línea 311. • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Imágenes fotográficas Buzón de Quejas y Sugerencias. • Captura de pantalla Pagina web. • Actas de apertura BQS. • Informe de Evaluación Dirección de Monitoreo y Servicios Públicos. 	
--	--	--

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>l) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La Institución tiene a disposición de los ciudadanos/clientes más de 14 medios para que los mismos expresen sus necesidades, realicen sugerencias, quejas, con el objetivo de dar un servicio de calidad a los mismos como bien es sustentado en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano; así tenemos a disposición las Redes Sociales Institucionales (Instagram, Facebook, Twitter, entre otras), de igual manera, está disponible el Sistema de Atención Ciudadana Línea 311 para quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias, Portal Web de Transparencia, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Imágenes fotográficas Buzón de Quejas y Sugerencias. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe monitoreo de redes sociales • Ruta de perifoneo en los diferentes sectores. 	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>El INESPRES cuenta con doce (19) localidades fijas a nivel nacional, donde los horarios de apertura establecidos que garantizan la accesibilidad a la organización de 8:00 am a 4:00 pm para sus departamentos administrativos, no obstante, tenemos colaboradores con horarios de trabajo ajustados a las necesidades de los procesos y servicios institucionales como lo es el área de Gestión de Programas y las Unidades Regionales en todo el país, Servicios Generales, Tecnología, Seguridad física, Comunicaciones, entre otros. Los procesos y servicios virtuales, como son los solicitados a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), Portal de transparencia, Línea 311 de Atención Ciudadana, son ofertados a los ciudadanos/clientes de forma flexible, 24/7.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. • Informe Carta Compromiso al Ciudadano • Planificación de Recursos Humanos. • Medios dispuestos para consultas. 	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Mediante las auditorías interna y externas que se han dado lugar dentro de nuestra institución, podemos medir los diferentes objetivos de rendimiento y resultado en la misma. Obteniendo un 99.8% en la pasada Encuesta de Calidad de los Servicios Públicos, un 100% en la Evaluación anual a nuestra CCC, en las NOBACI un 90.55%, en el portal de transparencia contamos con un 100% para</p>	

	<p>los meses de enero-junio 2023, el SISCOMPRA un 99.83, en el SISMAP nos mantuvimos al corte de junio con un 88.95% para el 2023, entre otras mediciones que enorgullecen nuestra Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia INESPRES • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. • Informe Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos 99.8% para el 2023. • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. • Informe de Auditoria interna. • Publicación del SISCOMPRAS. 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>El INEPSRE ha dispuesto en el portal de transparencia de nuestra oficina de libre acceso a la información OAI Los documentos concernientes a los procesos institucionales (estratégicos, misionales y de apoyo) están disponibles a los colaboradores en papel y en formato electrónico. En el caso de los portales web institucionales, de acceso a los ciudadanos/clientes, pueden consultar, información institucional e información limitada sobre algunos procedimientos operacionales institucionales, informes de rendimiento organizacional, planificación estratégica, entre otros. Los ciudadanos/clientes y colaboradores pueden consultar sobre informaciones, servicios y procesos internos a través de las líneas telefónicas a las distintas dependencias responsables de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia. 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Libre Acceso a la Información. • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. • Informe Carta Compromiso al Ciudadano. 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>La Institución cuenta con doce (19) localidades fijas a nivel nacional, donde los horarios de apertura establecidos que garantizan la accesibilidad a la organización de 8:00 am a 4:00 pm para sus departamentos administrativos, no obstante, tenemos colaboradores con horarios de trabajo ajustados a las necesidades de los procesos y servicios institucionales como lo es la Dirección de Gestión de Programas, las Unidades regionales a nivel nacional, Servicios Generales, Tecnología Protocolo, Seguridad, Comunicaciones, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Imágenes fotográficas Buzón de Quejas y Sugerencias. • Aprobación Comité Institucional para la calidad. 	
6) Tiempo de espera.	<p>De acuerdo a lo establecido en el programa Carta Compromiso al Ciudadano manejamos un tiempo de compromiso para dar respuesta al cliente ciudadano respecto de sus inquietudes, servicios, quejas o sugerencias. El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles después de emitida la queja o Denuncia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 2da Versión 2022-2024. • Actas de apertura Buzón de quejas y 	

	<p>sugerencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla línea 311. • Captura de pantalla portal web. 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>En nuestra Carta Compromiso al Ciudadano manejamos un tiempo para dar respuesta al cliente ciudadano respecto de sus inquietudes, servicios, quejas o sugerencias. El tiempo de respuesta es de 15 días hábiles después de emitida la queja o Denuncia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 2da Versión 2022-2024. • Actas de apertura Buzón de quejas y sugerencias. • Captura de pantalla línea 311. <p>Captura de pantalla portal web.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Los servicios comprometidos en nuestra carta compromiso no muestran costos de emisión, más que aquellos costos por compra de los productos ofertados en nuestros diferentes programas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024 • Actas de apertura Buzón de quejas y sugerencias • Captura de pantalla línea 311 • Captura de pantalla portal web. 	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios online, otros).	<p>El INEPSRE ha dispuesto en el portal de transparencia de nuestra Oficina de Acceso a la Información OAI los documentos concernientes a los procesos institucionales (estratégicos, misionales y de apoyo) están disponibles a los colaboradores en papel y en formato electrónico. En el caso de los portales web institucionales, de acceso a los ciudadanos/clientes, pueden consultar,</p>	

	<p>información institucional e información limitada sobre algunos procedimientos operacionales institucionales, informes de rendimiento organizacional, planificación estratégica, entre otros. Los ciudadanos/clientes y colaboradores pueden consultar sobre informaciones, servicios y procesos internos a través de las líneas telefónicas a las distintas dependencias responsables de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia. • Oficina de Libre Acceso a la Información • Carta Compromiso al Ciudadano • Informe Carta Compromiso al Ciudadano. 	
--	---	--

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

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>El INESPRES ha identificado y definido los procesos claves, misionales, de apoyo y estratégicos, y los ha documentado en procedimientos operacionales, y otras normativas internas aplicables a las diferentes áreas funcionales de la empresa, a los fines de viabilizar la gestión por procesos. La Institución ha canalizado alianzas para responder a los intereses comunes de los grupos de interés (empresas del sector agropecuario) en temas como educación, responsabilidad social, medio ambiente, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organigrama Institucional. • Manual de Funciones. • Manuales de Políticas y Procedimientos. • Artículos periodísticos donde se evidencia las alianzas, entre los cuales podemos citar: • Acuerdos de colaboración y asistencia para la Planificación, producción y 	

	<p>comercialización agropecuaria nacional e internacional y el beneficio de productores y consumidores dominicanos entre el Ministerio de Agricultura, INDOCAL y el INESPRES. Por igual CODOPESCA, UASD, ABOBANANO, INAP, ONE, IAD, ONE, CIUTRAN, CESFRONT, OTROS.</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>En la Institución el marco de trabajo para la recopilación de datos, sugerencias, quejas y reclamaciones, se realiza a través de los canales dispuestos para tales fines como bien se describen en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, como son: la Línea de Atención al Ciudadano 311 para quejas, reclamaciones, sugerencias y denuncias, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) las redes sociales institucionales; sección Contactos del portal web institucional y portal Circuitos y un correo electrónico servicios@inespre.gob.do disponible en dichos portales. Para las quejas recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas, ver datos suministrados en la tabla de informe Memoria semestral 2023. Página 21 Fuente: Elaboración propia con datos de la OAI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios externos Oficina de Libre Acceso a la Información OAI. • Captura de pantalla e imágenes fotográficas del Portal Web. • Informe estadístico Línea 311. 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La Institución persigue eliminar la carga administrativa innecesaria producida cuando los ciudadanos/clientes han de suministrar la misma información más de una vez para recibir un servicio, mediante procesos innovadores, orientados a la satisfacción del ciudadano/cliente, de los cuales la</p>	

	<p>Carta Compromiso al Ciudadano, programa estratégico desarrollado por el Ministerio de Administración Pública (MAP) con el propósito de mejorar el nivel de calidad de los servicios que se brindan, muestra de las vías de comunicación y fácil acceso al INESPRES mediante, Línea 311, correo electrónico sevicios@inespre.gob.do Oficina de Libre Acceso a la Información, Buzón físico y virtual sobre Quejas y Sugerencias, Chat en línea en el Portal Web de la Institución, Vía telefónica 809-621-0020 Ext.3037, Redes Sociales de la Institución, otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. • Informe Carta Compromiso al Ciudadano. • Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. • Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. • Reporte Trimestral Línea 311. • Actas de apertura Buzón de Quejas y Sugerencias. 	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>El INESPRES considera a los diferentes grupos de interés, ciudadanos/clientes, entre otros, en alineación con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y las metas de la Presidencia, para que sea aplicable a la diversidad de la población dominicana sin importar género ni etnia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • La Unidad de Igualdad de Género y Desarrollo. • Acuerdos de Cooperación Institucional. • Imágenes fotográficas. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Brochure Carta Compromiso 2022-2024. 	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	<p>La Institución sienta las bases para una cultura de innovación mediante la planificación y ejecución de actividades en torno al intercambio de conocimientos e información y aprovechamiento del benchmarking para los intercambios se han realizado al respecto:</p> <p>Desarrolla planes de capacitación y para los productores del sector a través del servicio ofrecido sobre Capacitación Técnica,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe estadístico enero-marzo 2022. • Lista de asistencia talleres de capacitación. • Imágenes fotográficas de las capacitaciones. • Certificados de participación. • Afiliaciones de Productores Agropecuarios. 	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>Para esto utiliza diferentes medios, en los cuales se dan a conocer los servicios y proyectos desarrollados en el Sector Agropecuario Nacional. Participación en actividades patrias, sociales, entre otras coordinadas por los diferentes grupos de interés. Actividades coordinadas en el área de Gestión de Programas sobre los diferentes procesos que realizan. Las diferentes ferias agropecuarias en las participamos.</p> <p>Visitas de diferentes grupos a los Mercados de Productores y Bodegas Móviles como parte de los programas que ofrece el INESPRES.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reseñas de las actividades realizadas. • Línea gráfica imagen institucional. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Capturas de las redes sociales. • Imágenes fotográficas de las actividades en las que participa el Director Ejecutivo. • Imágenes fotográficas de las visitas a los diferentes Programas del INESPRES. 	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La Institución garantiza el acceso y e intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas. INESPRES pone a disposición de los ciudadanos/clientes diferentes medios para que los mismos expresen sus necesidades, realicen sugerencias, quejas, con el objetivo de dar un servicio de calidad a los mismos como bien es sustentado en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano; así tenemos a disposición las Redes Sociales Institucionales (Instagram, Facebook, Twitter, entre otras), de igual manera, está disponible el Sistema de Atención Ciudadana Línea 311 para quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias, Portal Web de Transparencia, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla Portal de transparencia • Reportes medio digitales. • Entrevistas al Director Ejecutivo de la Institución • Otros medios y contenido. 	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	Las mediciones de percepción sobre la imagen y el rendimiento global, tenemos: Evidencias: <ul style="list-style-type: none">• Encuesta de clima laboral 2022• Mi institución es el mejor lugar para trabajar con 81.36%• Siento orgullo por formar parte de mi institución 90.85% Trabajar en el gobierno me permite contribuir al bienestar del ciudadano, presenta una valoración positiva de 95.10%	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	En la Institución se ven involucradas las personas relacionado a la toma de decisiones y su conocimiento, la valoración es la siguiente: Evidencias: <ul style="list-style-type: none">• Encuesta de Clima Laboral 2022• Mis superiores comunican la visión, misión y los valores de la organización, presenta una valoración positiva de 83.34%.• Mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas, presenta una valoración positiva de 85.62%.• Autodiagnóstico CAF 2022.	

<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional <p>Para lograr los resultados obtenidos en este renglón se hicieron las siguientes preguntas</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Laboral 2022 • En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios, presenta una valoración positiva de 87.92%. • Impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajo, presenta una valoración positiva de 84.97%. • Mi supervisor me alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo, presenta una valoración positiva de 85.62%. • Resolución No.081-2022, Lineamientos Comité Institucional de la Calidad CIC • Participación del Comité de Calidad en las actividades de implementación y acciones mejora. <p>Informe Plan de Mejora Autoevaluación CAF 2022</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Los resultados de las mediciones sobre el Comportamiento Ético y Clima Laboral muestran una valoración de:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Laboral 2022. • Mi supervisor me trata con respeto, cordialidad y confianza, presenta una valoración positiva de 90.85%. • En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo, presenta una valoración positiva de 87.26%. • Mi institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional, presenta 	

	<ul style="list-style-type: none"> una valoración positiva de 81.05% Código de Integridad del Inespre. 	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>La encuesta de Clima Organizacional 2022, es el medio por el cual la Institución consulta y dialoga con sus colaboradores sobre las necesidades e interpretación de los resultados y evaluaciones. Así como otros medios para retroalimentación sobre las necesidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Buzón de Sugerencias, Quejas y Denuncias, Portal de Transparencia, Línea 311. Acta de apertura de Buzón de Quejas y Sugerencias. Informe sobre las estadísticas de la línea 311, Encuestas internas para medir la comunicación de INESPRES. 	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>La Institución ha documentado y socializado el Manual de Responsabilidad Social donde se establece el marco general y los lineamientos para la gestión de prácticas de Responsabilidad Social en el Instituto de Estabilización de Precios (INESPRES), orientado a generar valor al sector agropecuario y a todos los grupos de interés de la entidad y en cumplimiento con las normativas aplicables. Teniendo en cuenta que INESPRES es una organización de carácter colaborativo, vinculado por valores, hábitos y actitudes comunes definidos en una misión, surge la necesidad de definir políticas y procedimientos que conforman el plan estratégico de responsabilidad social institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Campaña Plásticos por alimentos. Reutilización de desechos sólidos. Donaciones a diferentes fundaciones Imágenes y videos de ayudas a los desfavorecidos en la tormenta Fiona. 	

<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>La Institución identifica como uno de sus valores la innovación, dando respuesta de forma oportuna a las tendencias de los mercados y con ella una apertura a nuevas ideas y oportunidades de comercialización, utilizando los adelantos tecnológicos, enfocado en priorizar el aumento de la competitividad y rentabilidad del sector agropecuario, el aumento del empleo digno en el sector, la accesibilidad de alimentos agrícolas y pecuarios de origen local.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de avances sobre la implementación del Intranet en la Institución, Capturas de pantallas. • Reconocimiento de la Institución, quedando en primer lugar sobre el manejo de Tecnologías en el sector agropecuario en iTICge 2021. 	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>La Institución comunica sobre la innovación y la resiliencia y emplea mecanismos para la extensión de estas a los grupos de interés. Realiza sesiones de trabajo para la revisión de políticas y procesos internos, tales como las pertinentes a las Tecnologías de Información y Comunicaciones. Previo a la elaboración del plan estratégico, fomenta las discusiones en mesas de trabajo para viabilizar acciones innovadoras integrales que responden a los grupos de interés relevantes. Diversos colaboradores, incluyendo la máxima autoridad ejecutiva, participan en conferencias, congresos, charlas, otros. A favor de soluciones viables oportunas a la mejora de la eficiencia y eficacia del sector agropecuario.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de la Institución, quedando en primer lugar sobre el manejo de Tecnologías en el sector agropecuario en iTICge 2021. • Implementación del Intranet. • Capturas de Pantalla. 	
9) La agilidad de la organización.	<p>La Institución en relación a los servicios brindados de acuerdo al Programa Carta Compromiso al Ciudadano estableció un tiempo de respuesta al cliente ciudadano respecto de sus inquietudes, quejas o sugerencias de 15 días hábiles después de emitida la queja o denuncia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brochure Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024 • Actas de apertura Buzón de quejas y sugerencias. • Captura de pantalla línea 311 • Captura de pantalla portal web. 	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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>En las evaluaciones de la percepción del personal en estos aspectos se obtuvieron los resultados siguientes:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Laboral 2022 • Resultados sobre Encuesta de Clima. • Mi supervisor es congruente en lo que dice y lo que hace, presenta una valoración positiva de 	

	<p>88.24%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas, presenta una valoración positiva de 83.33%. • Mi supervisor está abierto para recibir sugerencias y comentarios, presenta una valoración positiva de 87.91%. 	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Con relación al diseño y gestión de los procesos, podemos ver los siguientes resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Laboral 2022 • La normativa de mi institución responde a las necesidades actuales, presenta una valoración positiva de 82.36%. • Los procedimientos de mi institución están actualizados, presenta una valoración positiva de 78.76%. • Conozco la normativa aplicada en mi trabajo (procedimiento, procesos, entre otros). Presenta una valoración positiva de 89.55%. • En mi institución implementamos propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo, presenta una valoración positiva de 85.30% • Implementación de las Normas Básicas de Control Internos en un 96.40%. 	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Con relación a los aspectos relacionados con la productividad y la evaluación, se tienen los siguientes resultados</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Laboral 2022 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Mi supervisor distribuye el trabajo de acuerdo con capacidades o competencias, presenta una valoración positiva de 85.29%. • En mi área se reconoce el logro de resultados, presenta una valoración positiva de 80.39%. • En mi institución existen mecanismos para reconocer al personal, presenta una valoración positiva de 73.53%. • Mi supervisor me distingue cuando logro las metas asignadas, presenta una valoración positiva de 77.45%. • Celebro las aportaciones laborales de mis compañeros, presenta una valoración positiva de 94.78% • Reporte acuerdos de desempeño. 	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Permitiendo nuevas formas de aprendizaje para el desarrollo de competencias Recursos Humanos gestiona y coordina nuevas formas de aprendizaje, como son cursos virtuales y presenciales, así como webinars, capacitaciones a lo interno de la institución con facilitadores internos y externos, y a lo interno se imparten charlas sobre el buen uso de las TICS, aspectos innovadores del sector, Por ejemplo, canales virtuales de videoconferencia, murales digitales, impresora multifuncional, otros El Instituto de Estabilización de Precios INESPRES y el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) firmaron un acuerdo con el objetivo de cooperar para las capacitaciones, adquisición de normas y definición de ruta crítica en los procesos de las certificaciones de la Norma Internacional de Gestión de la Calidad NORDOM ISO 9001:2015, del Sistema de gestión Anti-soborno NORDOM ISO 37001:2016 y el Sistema de Gestión de Cumplimiento ISO37301:2021</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones. • Plan de Capacitación 2023. • Firma de Acuerdos. • Inicio de las capacitaciones. • Fotos y videos de actividades. 	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Los aspectos relacionados a la comunicación interna, se tienen los siguientes resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Laboral 2022 • En mi institución nos comunicamos entre las diferentes áreas, presenta una valoración positiva de 86.60%. • En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna, presenta una valoración positiva de 79.74%. • Mis superiores comunican la visión, misión y los valores de la organización, presenta una valoración positiva de 83.34% • Implementación del Plan de comunicación Interna el INESPRES. • Encuestas para medir el nivel de comunicación interna de los empleados y el nivel de satisfacción de los clientes externos. 	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Los resultados de mediciones de percepción en los aspectos relacionados con Reconocimiento Laboral, la encuesta de Clima Laboral arrojó los siguientes:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Laboral 2022. • En mi institución existen mecanismos para reconocer al personal, presenta una valoración positiva de 73.53%. • Mi supervisor me distingue cuando logro las metas asignadas, presenta una valoración 	

	<p>positiva de 77.45%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • [Acto de reconocimientos colaboradores Feria de Madres 2022] 	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>En la medición realizada sobre los aspectos de participación de las personas en las actividades de mejora y cambio se alcanzaron los resultados siguientes:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2022 • En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios, presenta una valoración positiva de 87.92%. • Participo en la elaboración y la implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de mi institución, presenta una valoración positiva de 70.92%. • Impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajo, presenta una valoración positiva de 84.97%. • Mi supervisor me alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo, presenta una valoración positiva de 85.62%. • Cabe mencionar que como parte de las mejoras implementadas tenemos: • La implementación del Intranet en la Institución. • Reconocimiento de la Institución, quedando en primer lugar sobre el manejo de Tecnologías en el sector agropecuario en iTICge 2021.] 	

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<ul style="list-style-type: none"> El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. 	<p>En la encuesta aplicada para este la valoración es la siguiente:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Clima Laboral 2022 En mi institución nos comunicamos entre las diferentes áreas, presenta una valoración positiva de 86.60%. En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna, presenta una valoración positiva de 79.74%. Mis superiores comunican la visión, misión y los valores de la organización, presenta una valoración positiva de 84.89%. En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo, presenta una valoración positiva de 87.56%. Mi supervisor me trata con respeto, cordialidad y confianza, presenta una de valoración positiva de 83.34%. Mi institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional, presenta una valoración positiva de 81.05%. Mi institución es el mejor lugar para trabajar, presenta una valoración positiva de 81.36% 	
<ul style="list-style-type: none"> El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). 	<p>En la encuesta de clima laboral aplicada los resultados sobre los aspectos sociales y condiciones de trabajo la valoración es la siguiente:</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Laboral 2022 • Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia, presenta una valoración positiva de 87.58% • Mi institución me informa sobre la prestación de guardería o cuidado de niño(a), presenta una valoración negativa de 65.36%. • Participo en los eventos familiares que se organizan en mi institución, presenta una valoración positiva de 70.59%. • En mi área se respeta el horario de trabajo, presenta una valoración positiva de 90.20% • Socialización de los resultados obtenidos. • Informe de Encuesta. 	
<ul style="list-style-type: none"> • El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. 	<p>En los aspectos de igualdad los resultados obtenidos son los siguientes:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Laboral 2022 • Mi supervisor distribuye el trabajo de acuerdo con capacidades o competencias, presenta una valoración positiva de 85.29% • En mi institución existen mecanismos para reconocer al personal, presenta una valoración positiva de 73.53%. • Mi supervisor me distingue cuando logro las metas asignadas, presenta una valoración positiva de 77.45%. • Celebro las aportaciones laborales de mis compañeros, presenta una valoración positiva de 94.78%. • Mi institución cuenta con un sistema de compensación y beneficios, presenta una valoración positiva de 72.56%. 	

<ul style="list-style-type: none"> Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. 	<p>En los aspectos que evalúan la percepción respecto a las condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo, la valoración es la siguiente:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Clima Laboral 2022 En mi institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo, presenta una valoración positiva de 80.72%. El equipo de cómputo con que cuento es eficiente para el desarrollo de mi trabajo, presenta una valoración positiva de 61.76%. Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo, presenta una valoración positiva de 79.41% 	
---	---	--

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p>		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Clima Laboral 2022 En este aspecto en la encuesta de Clima realizada, en el rango de Servicio profesional de Carrera, obtuvimos una valoración negativa de un 65.69% Informe de Encuesta de Clima Laboral. 	
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Al evaluar la percepción de los aspectos relacionados con la motivación y empoderamiento, los resultados fueron los siguientes:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta de Clima Laboral 2022 Mi supervisor distribuye el trabajo de acuerdo 	

	<p>con capacidades o competencias, presenta una valoración positiva de 85.29%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En mi área se reconoce el logro de resultados, presenta una valoración positiva de 80.39%. • En mi institución existen mecanismos para reconocer al personal, presenta una valoración positiva de 73.53%. • Mi supervisor me distingue cuando logro las metas asignadas, presenta una valoración positiva de 77.45%. • Mi institución cuenta con un sistema de compensación y beneficios, presenta una valoración positiva de 72.56%. 	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>El informe de resultados de la encuesta de clima laboral aplicada en 2022 indica lo siguiente</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Laboral 2022. • Aplico la capacitación que recibo para mejorar mi desempeño en el trabajo, presenta una valoración positiva de 86.60%. • Mi supervisor me permite cumplir con la capacitación que ha programado, presenta una valoración positiva de 88.56%. • Plan de capacitación. 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>La Institución mediante la Dirección de Recursos Humanos mantiene un registro y control de las evaluaciones, absentismos, registro de enfermedades, control de asistencia de sus colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de Evaluaciones. • Informes de Absentismo. • Reportes de licencias y permisos. • Reporte de Asistencia. 	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Para dar seguimiento a cada una de las diferentes actividades de mejora el INESPRES ha conformado varios equipos: el Comité Institucional de la Calidad CIC, Comité NOBACI, Comité Gestor de Asociación de Servidores Públicos (ASP), Equipos Operativos Comité SISTAP del Inespre, que participan activamente en Planes de Mejora de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de conformación de los diferentes Comités del INESPRES • Minutas de reuniones 	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>Los indicadores relacionados al renglón de Austeridad y combate de la corrupción muestran los siguientes resultados por preguntas del renglón:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Laboral 2022. • En mi área actuamos con transparencia y legalidad, presenta una valoración positiva. 	

	<p>de 88.89%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mi supervisor es austero en el manejo de los recursos del área, presenta una valoración positiva de 90.85%. • En mi trabajo si veo corrupción la denuncio, presenta una valoración positiva de 83.99%. • En mi institución se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normativa, presenta una valoración negativa de 83.66%. • Código de Integridad del Inespre. • Capacitación sobre la Integridad. 	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>La Institución se involucró de forma voluntaria en diferentes jornadas odontológicas, así como en las diferentes actividades realizadas para la entrega de donativos y en la campaña de reciclaje donde se intercambia plásticos por alimentos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de las actividades • Cuentas con balance cero. • Acuerdos de cooperación. • Informes de ejecución. 	
<p>5) 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>Los indicadores relacionados al renglón de Capacitación Especializada y Desarrollo muestran los siguientes resultados por preguntas del renglón:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Laboral 2022. • La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional, presenta una valoración positiva de 68.96%. • En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones, presenta una valoración positiva de 74.51% 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Aplico la capacitación que recibo para mejorar mi desempeño en el trabajo, presenta una valoración positiva de 86.60% • Mi supervisor me permite cumplir con la capacitación que ha programado, presenta una valoración positiva de 88.56%. • En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización, presenta una valoración negativa de 81.38% . 	
--	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>Los indicadores relacionados al renglón de Enfoque a Resultados y Productividad muestran los siguientes resultados en la Encuesta de Clima Laboral 2022:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima Laboral 2022. • Conozco el impacto del trabajo de mi institución, presenta una valoración positiva de 89.97%. • La estructura de mi área está alineada para el cumplimiento de nuestros objetivos, presenta una valoración positiva de 84.97%. • Mi supervisor logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto, presenta una valoración positiva de 84.31%. • El área de recursos humanos desarrolla el potencial del personal de mi institución, presenta una valoración positiva de 84.64% 	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Los indicadores relacionados al renglón de Uso de la Tecnología obtuvieron los siguientes resultados en la Encuesta de Clima Laboral 2022:	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima Organizacional 2022 • Para el desempeño de mis funciones es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones (computadora, internet, celular, audio, e-mail, nube, base de datos, redes, web, postcast, software, hardware), presenta una valoración positiva de 69.29%. • En los últimos 12 meses tome al menos un curso relacionado con las tecnologías de la información y comunicaciones, presenta una valoración negativa de 52.98%. • Utilizo eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios, presenta una valoración negativa de 69.94%. • En mi área tenemos la habilidad para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de nuestras funciones, presenta una valoración positiva de 69.61%. 	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Los indicadores relacionados al renglón de Capacitación Especializada y Desarrollo muestran los siguientes resultados por preguntas realizadas según el renglón:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Laboral 2022. • La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional, presenta una valoración positiva de 68.96%. • En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones, presenta una valoración positiva de 73.53% • Aplico la capacitación que recibo para mejorar mi desempeño en el trabajo, 	

	<p>presenta una valoración positiva de 86.60%</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mi supervisor me permite cumplir con la capacitación que ha programado, presenta una valoración positiva de 88.56% • En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización, presenta una valoración positiva de 81.38% • La valoración General para este Subcriterio es un 80%. 	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Los indicadores relacionados al renglón de Reconocimiento Laboral presentan los siguientes resultados por preguntas realizadas según el renglón:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Laboral 2022. • En mi área se reconoce el logro de resultados, presenta una valoración positiva de 80.39% • En mi institución existen mecanismos para reconocer al personal, presenta una valoración positiva de 73.53%. • Mi supervisor me distingue cuando logro las metas asignadas, presenta una valoración positiva de 77.45%. • Celebro las aportaciones laborales de mis compañeros, presenta una valoración positiva de 94.78%. • Mi institución cuenta con un sistema de compensación y beneficios, presenta una valoración positiva de 72.56%. 	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.I. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Inespre apoya y colabora, de forma económica y con productos alimenticios de la canasta familiar, con fundaciones nacionales, dando el mejor respaldo a los objetivos sin fines de lucro y ayuda humanitaria de las mismas. El Inespre mantiene el apoyo a más de 28 fundaciones e Instituciones] Fundación Arquidiócesana Santiago Apóstol, Ministerio de Medio Ambiente, Fundación Padre Rogelio, Centro Especializado en Seguridad Fronteriza Terrestre (CESFRONT), entre estas tenemos a la Fundación, apoyo a la Policía Nacional a través de CIUTRAN, Academia Militar PN Hatillo, Primera Brigada del Ejército, Fundación Funde sin, Fundación Salvador Holguín, Iglesia de Quita Sueño Ministerio de Medio Ambiente, Fundación Casa de Luz, entre otras más.</p> <p>INESPRE no sólo es comercialización de alimentos, también es deporte y cultura, apoyando las diversas actividades desarrolladas en estos aspectos a nivel nacional.</p> <p><u>Evidencias:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturaciones con valor cero de las donaciones a las distintas fundaciones, instituciones y personalidades de ayudas comunitarias. • Fotografías de todas las jornadas de desinfección y vacunación a nivel nacional. • Actos de prensa. • Actividades deportivas y recreativas en las 	

	comunidades.	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>En el mismo orden, de cumplimiento para el desarrollo de sus funciones, el Inespre impacta los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Inespre está comprometido con la reducción o finalización de la pobreza, hambre, enfermedades y discriminación de mujeres y niños. Haciendo señalamientos a favor de la creatividad, el conocimiento, tecnología y recursos financieros para alcanzar dichos objetivos encaminados en poner fin a la pobreza.</p> <p>Esta institución desarrolla y va acorde con el apoyo de los objetivos sostenibles, los cuales son: fin de la pobreza, hambre cero, salud y bienestar, educación y calidad, igualdad de género, agua limpia y saneamiento, energía asequible y no contaminante, trabajo decente y crecimiento económico. En el caso de dichos objetivos, diariamente se exige la utilización de la luz natural en todos los ambientes. La compra de los productos a bajo costo. La preparación e incentivo académicos de la juventud y colaboradores, plan de austeridad del agua y otros servicios.</p> <p>En cuanto al medio ambiente se refiere, también Inespre establece acciones que favorecen la protección del mismo, concientizando sobre los proyectos de las tres Rs (Reducir, Reciclar y Reutilizar). Por lo que estimula e incentiva mediante el programa Alimentos por Plástico, donde se realizaron diferentes actividades a nivel nacional en las que se intercambiaban alimentos de la canasta básica por desechos plásticos.</p> <p>Inespre promovió una alianza con los Ministerio de Medio Ambiente, de Interior y Policía, la Federación</p>	

	<p>de Juntas de Vecinos de Santiago y otras instituciones comunitarias y sociales, donde realizó un operativo de canje de plásticos por comida con el objetivo de coadyuvar a la limpieza y protección del ecosistema afectado por esos desechos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de las actividades. • Correos electrónicos y memorándums. • Charlas sociales participativas. • Plan Protección del Medio Ambiente. • Prensa y comunicaciones. • Plan protección del medio ambiente. • Plan Estratégico 2021-2024. • • Memoria semestral 2023. 	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>Inespre junto con los acuerdos interinstitucionales con el Instituto Agrario Dominicano (IAD), logran que los parceleros asentados en estos organismos comercialicen a través de Inespre sus cosechas; de igual manera mantienen un compromiso de suministrar ciertas cantidades de productos agropecuarios dirigidas a personas con necesidades especiales y desventajas, a través del Consejo Nacional para la Niñez y adolescencia (CONANI) y el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE)</p> <p>Fomenta la concientización a la juventud y niñez de la preparación académica, cultural, tecnológica, educativa y ética, indicando que los mismos son el futuro de cada sociedad</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturaciones y comunicaciones, de donaciones con valor cero. • Acuerdos Interinstitucionales • Fotos, videos, prensa. 	

<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>Inespre está considerado como un organismo oficial para canalizar y garantizar la comercialización de las cosechas de los productores de sectores reformados de las diferentes regiones del país. Indicando que este sector es un pilar fundamental en la seguridad alimentaria dominicana, agregando todas las facilidades para que sus cosechas lleguen al consumidor. La forma lograr una cooperación mutua es comercializando un gran porcentaje de sus producciones a través de los programas de Inespre. La ayuda de Inespre a estos pequeños agricultores se ha podido notar en la calidad y sanidad de sus producciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de las actividades. • Afiliación de Productores. • Correos electrónicos y memorándums. • Invitaciones a conferencias. • Prensa y comunicaciones. • Plan Operativo Anual. 	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>El INESPRES se encuentra en la fase de implementación del Sistema de Gestión Integrado, mediante el Decreto Número 36-21, que crea el Programa de Cumplimiento Regulatorio en las Contrataciones Públicas en la República Dominicana, Estas normativas constituyen un avance importante en la adecuada gestión del riesgo en la administración pública. Por lo que, el INESPRES inició el proceso de implementación de SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI) para la División de Compras y Contrataciones en septiembre del 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones ISO 37301 - Sistemas de Gestión del Cumplimiento. ISO 	

	<p>37001 - Sistemas de Gestión Antisoborno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política del SGI • Alcance del SGI 	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>Ahorro de energía eléctrica apagando los equipos al salir del horario laboral, igual cuando estos no sean utilizados, controlar el uso del agua, desechos, uso adecuado y necesario del combustible, estas medidas contempladas en la política de medio ambiente y siendo adoptadas e implementadas por la Institución. El uso eficiente de los recursos, como reutilización de las hojas impresas o escritas, concienciación a los colaboradores para realizar impresiones, la posibilidad de hacerlo doble cara, reutilizar hojas, hacer uso de la comunicación interna a través de correos electrónicos validados</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Gestión Plan de Medio Ambiente. • Plan Protección del Medio Ambiente. • Campaña Medio Ambiente • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024. • Memorándums • Informes de gestión. 	
7) Opinión pública 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.).	<p>El Instituto de Estabilización de Precios firmó un acuerdo con el objetivo de cooperar con las capacitaciones, adquisición de normas y definición de ruta crítica en los procesos de las certificaciones de la Norma Internacional de Gestión de la Calidad NORDOM ISO 9001 del Sistema de gestión, también sobre Anti-soborno NORDOM ISO 37001 y el Sistema de Gestión de Cumplimiento ISO 37301.</p> <p>Se ha conformado la Comisión de Integridad</p>	

	<p>Gubernamental y Cumplimiento Normativo CIGCN, organismo compuesto por servidores públicos, cuyo objetivo es promover las buenas prácticas y valores en la gestión institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de Comités. • Firmas de Acuerdos de cooperación. • Fotografías de las actividades. 	
--	--	--

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>Cumple el doble propósito de concienciar sobre el cuidado al medio ambiente y aportar al desarrollo de quienes viven cerca de esos recursos naturales. Inespre también indica sobre las numerosas ventajas del reciclaje, entre ellas: Reducción de la contaminación, el fortalecimiento de la conservación de los recursos naturales; la reducción de los costos de disposición de desechos en los rellenos sanitarios; ayuda a disminuir el volumen de basura que se dispone a los rellenos sanitarios; Por otro lado, agrega la importancia de la Inocuidad en los productos agropecuarios, centralizando su exposición sobre la higiene y el proceso sistemático preventivo, entre otros aspectos para la salud de los productos.</p> <p>El INESPRES realiza la campaña de intercambio Alimentos por Plástico, donde los ciudadanos clientes son concienciados a recolectar sus plásticos para luego intercambiarlos por alimentos de</p>	

	<p>primera necesidad que les ofrece la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Gestión Del Medio Ambiente. • Campaña de Gestión Medioambiental. • Imágenes fotográficas jornada de Alimentos por Plásticos. • Plan protección del Medio Ambiente. • Carta de Compromiso al Ciudadano. • Correos electrónicos enviados. • Memorándum • Fotos y prensa. 	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Inespre mantiene excelentes relaciones con diversas autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad, lo cual se puede visualizar en las constantes capacitaciones a productores agrícolas a nivel nacional, como son: Dirección Agropecuaria de Santo Domingo, Cooperera con Instituciones sociales como el CONANI, INABIE. Realiza labor extraordinaria con el Fondo Especial para el Desarrollo Agropecuario (FEDA), el Banco Agrícola, Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).</p> <p>Inespre mantiene relaciones comerciales también con sectores privados como: Grupo Lama, Cadena de Supermercados de la Sirena, Jumbo, El Nacional, Iberia y La Fuente, con los cuales se firmó el acuerdo de ventas de productos a bajo costo cada jueves de la semana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos. • Prensa. • Comunicados. • Firmas de acuerdo. 	

<p>3) Grado de importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contratos legales <p>En el período enero-junio del 2023 nuestro departamento ha elaborado 171 notas de prensa, 16 de las cuales han sido difundidas en medios externos logrando obtener más de 268 mil 435 publicaciones en medios televisivos, escritos, digitales y redes sociales, que constan en nuestros monitoreo de informaciones.</p> <p>En redes sociales hemos elaborado 3,926 contenidos, entre ellos campañas, videos, artes especiales, exposición de puntos de ventas, ofertas especiales, productos disponibles y precios, a través de las cuales hemos llegado a más 8 mil 381 personas en Instagram, Twitter, Facebook y YouTube. Los recursos audiovisuales han sido fundamentales para evidenciar la labor institucional por lo que hemos elaborado en el 2023 más 3,144 fotos y videos de actividades propias y las que hemos participado.</p> <p>Asimismo, hemos tenido un incremento exponencial en dichas redes logrando tener a la fecha 58,267 seguidores en Instagram, 11,149 mil en Facebook y 11 mil 338 en twitter, logrando un total de 80,758 seguidores en la actual gestión, teniendo interacción con más de diez mil personas que solicitaron informaciones por esta vía.</p> <p>Otros medios de difusión muy importantes que hemos potencializado en estos cinco meses del 2023, hasta finales de mayo, son nuestras cápsulas informativas “Inespre Informa” que elaboramos mensualmente, contando con un total de 05 a la fecha, que son publicadas en nuestro canal de YouTube y que difundimos por otras vías; así como</p>	
---	---	--

	<p>la revista institucional digital que se elabora trimestralmente, de la que tenemos una edición hasta junio del 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna: • Plan de Comunicación Interna. • Comunicaciones remitidas por RRHH informando sobre Detección de necesidades de personal, Protocolos sanitarios, Capacitaciones, y demás concernientes a la gestión del personal. • Correo de las socializaciones. • Correo de Confirmación de las socializaciones • Monitores colocados en los pasillos a la vista de los colaboradores. • Imágenes fotográficas de los murales digitales. • Capturas de pantalla de las publicaciones en la Intranet. • Revista "Inespre Informa". • Captura de pantalla e imágenes fotográficas de correos electrónicos, acceso a internet y teléfonos instalados en las estaciones de trabajo • Comunicación externa: • Captura de pantalla de las publicaciones en las redes sociales • Capturas de pantalla de la Página Web de la Institución y su contenido. Imágenes Fotográficas de los medios y contenidos dispuestos para el ciudadano cliente. • Brochure Carta Compromiso al Ciudadano 	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente</p>	<p>La Institución procura que sus integrantes se sientan valorados y respetados, por lo que la conformación del equipo de colaboradores (nómina de</p>	

<p>desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>empleados) no hace distinción por discapacidad, condición de género, etnia o doctrina. Durante los procesos de contratación no es pre-requisito pertenecer a un credo religioso, tendencia ideológica u otro tipo de factor que conlleve a actos de discriminación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024, página 19, Grafico 3 ODS Alineado a los objetivos del INESPRES específicamente el Objetivo 5 sobre Igualdad de Género. • Murales Digitales en todo el pasillo promoviendo los valores Institucionales. • Campañas de difusión de valores mediante videos publicados en la intranet institucional. 	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>La Institución actualmente colabora con diversas fundaciones como son la Fundación Padre Rogelio, Fundación del Banco Agrícola, Villa Fundación en Peravia. a las cuales aporta productos alimenticios de la canasta familiar, dando el mejor respaldo a los objetivos sin fines de lucro y ayuda humanitaria de las mismas. Inespre no sólo es alimentos, también es deporte y cultura, apoyando las diversas actividades desarrolladas en estos aspectos a nivel nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades realizadas • Fotografías y videos • Facturaciones con valor cero de las donaciones a las distintas fundaciones, instituciones y personalidades de ayudas comunitarias. • Actos de prensas. 	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de</p>	<p>La Institución sienta las bases para una cultura de innovación mediante la planificación y ejecución de actividades en torno al intercambio de</p>	

<p>intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>conocimientos e información y aprovechamiento del benchmarking para los intercambios se han realizado al respecto: Inespre ha desarrollado más de 52 capacitaciones en el primer semestre del 2023, llevadas a cabo en la Dirección Agropecuaria de Santo Domingo y en diversas provincias de las regiones Norte, Sur, Este y Oeste, impactando a más de 1,800 productores a nivel nacional,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prensa escrita. • Programas radiales y televisivos. • Conferencias en Punta Cana. • Programación de capacitaciones con sectores de agricultura, productores y técnicos agrícolas • Lista de asistencia de esos talleres 	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Esta Institución siempre puntualiza la importancia de la salud, la exigencia de la calidad de los productos que llegan directamente a la mesa del ciudadano. Apoya las jornadas y charlas relacionadas al ámbito, ya sean los realizados por el Inespre o como invitados. La Institución charlas contra el cáncer, jornadas y talleres sobre lactancia materna (aperturando la sala de lactancia materna dentro de nuestra sede principal), jornadas de salud encabezadas por las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) afiliadas a la empresa, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de inspecciones a las instalaciones y puestos de trabajos. • Imágenes del consultorio médico. • Sala de lactancia Materna. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de las consultas realizadas. • Convocatorias, listas de charlas, talleres y operativos de salud. • Jornadas de vacunación Covid-19 • Informes de gestión. 	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	<p>La institución dispone de Políticas y procedimientos Medio Ambientales en las que se instruye al uso eficiente de los recursos, como reutilización de las hojas impresas o escritas, conciencia a los servidores públicos para que antes de imprimir piense si lo necesitan, la posibilidad de hacerlo doble cara, y pensar en la comunicación interna a través de correos electrónicos validados. Respecto al ahorro de energía se deben apagar los equipos que no están siendo utilizados y al momento de retirarse de las oficinas.</p> <p>En nuestro Plan de Medio ambiente nos hemos propuesto 15 actividades de las cuales a la fecha hemos ejecutado un 42% de lo planteado.</p> <p>- Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión Plan de Medio Ambiente. • Campaña de Medio Ambiente • Plan Protección del Medio Ambiente • Uso de materiales que contribuyan a la conservación del medio ambiente (Bolsos reciclados) • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024 	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

(Detallar Evidencias)

1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.

Al realizar el análisis sobre el resultado arrojado en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023, de un 99.8% con índice satisfactorio, Durante el período abril-junio 2023, el Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE) ha abastecido a la población dominicana con productos agropecuarios de buena calidad y a precios asequibles, a través de los canales: Bodegas Móviles, Mercados de Productores, Ferias Agropecuarias y la puesta en marcha del Programa Aliméntate con INESPRES.

Evidencias:

- Índice de Satisfacción Ciudadana
- Informe Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos.

Servicio	Atributo	Valor obtenido
Mercado Productores	Profesionalidad	90%
	Amabilidad	90%
	Accesibilidad	91%
Bodegas Móviles	Amabilidad	90%
	Accesibilidad	85%
Capacitación Técnica	Profesionalidad	95%

2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).

Más de 639,800 personas mensual, 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 programas: Bodegas Móviles, Mercados de productores, ferias agropecuarias, así como las capacitaciones técnicas, afiliaciones y otros programas especiales que se ejecutan a favor de nuestros ciudadanos clientes a lo largo del territorio nacional, en el primer semestre del 2023, con los programas.

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes estadísticos trimestrales • Programación de Bodegas Móviles • Programación Mercado de Productores • Programa Compra a Precio de Inespre • Capacitaciones Técnicas impartidas • Ferias agropecuarias realizadas 	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Se han realizado acuerdos con otras empresas del sector, gubernamentales y de la sociedad civil, para impartirles talleres de capacitación sobre temas de interés, en el sector agropecuario y de control interno.</p> <p>El INESPRES sostiene acuerdos con Instituciones tanto del sector agropecuario como de otros sectores relevantes, algunas de estas: ABOBANANO, FEDA, MIDE, UASD, INDOCAL, IAD, MICM, INABIE, CODOPESCA, Policía Nacional, entre otras. Lo que representa un 57% de cumplimiento para dichos acuerdos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2024 • Correos electrónicos internos motivando el uso del buzón de quejas y sugerencias • Captura de pantalla del sistema 311 • Imágenes fotográficas de talleres, charlas, reuniones de staff y actividades formativas en empresas del sector agropecuario • Informes emitidos sobre encuestas de satisfacción ciudadana • Ejemplos de acuerdos gubernamentales, sociedad civil, ONGs con los que la institución haya suscrito acuerdos. 	

<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La Institución sostiene convenios y acuerdos interinstitucionales con diferentes instituciones, como son: Suscripción de convenio con el Ministerio de Industria y Comercio en busca del mantenimiento de la estabilidad de los precios del pan elaborado con harina en el país. Suscribió un acuerdo con la Federación Dominicana de Comerciantes, Inc. y con Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia (PROPEEP), a través del cual se comprometen actuar de manera conjunta para implementar las acciones necesarias con las cadenas de distribución de los supermercados y minimarkets en todo el territorio nacional, para garantizar el normal flujo y acceso de alimentos de la canasta básica, a personas y grupos en pobreza extrema; Acuerdo Interinstitucional suscrito con el Consejo Nacional Para la Niñez y la Adolescencia (CONANI). Hemos cumplido el 57% de los acuerdos y contratos pactados en este 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de cooperación • Fotos de los eventos • Informes de gestión 	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>En última evaluación realizada por la Dirección de Diseño y Mejora de Servicios Públicos del MAP, en la evaluación del Programa Cartas Compromiso la Institución obtuvo un 99.03%, así como en la evaluación y monitoreo realizado a la 2da versión de la Carta Compromiso y los servicios comprometidos en la Institución, así como otras evaluaciones realizadas por la Contraloría General de la Republica relativa al Sistema de Control Interno.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano. • Informe de Evaluación previa CGR. • Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP). 	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>La Institución en la actualidad se encuentra implementando una serie de programas y canales de servicios innovadores en el ámbito de comercialización que mantiene el INESPRES con los ciudadanos clientes, como son los servicios de compras a precios de INESPRES en los supermercados, los que realizan todos los jueves. por igual las ferias agropecuarias a lo largo de todo el territorio nacional en las provincias cabeceras del país. Así como productos realizados para la institución que llevan nuestra marca. Más de 639,800 personas mensual, han sido beneficiadas con las ventas de alimentos a bajos costos que realiza el Instituto de Estabilización de Precios (INESPRES) a través de sus diferentes programas: Bodegas Móviles, Mercados de productores, ferias agropecuarias</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de las NOBACI en el Sector Público. • Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP). Programación de Ferias • Programa a precio de Inespre • Audiovisuales de los eventos 	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>A nivel general formamos parte de la Comisión de Reforma y Modernización de la Administración Pública, encabezada por el ministro de</p>	

	<p>Administración Pública (MAP), sostuvieron una reunión para conocer los avances alcanzados en la implementación del plan general de Reforma y Modernización de la Administración Pública, aprobado mediante el decreto 149-2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de las NOBACI en el Sector Público. • Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). • Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP). 	
--	--	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>El INESPRES ha impulsado una serie de acciones con miras a lograr la eficiencia en la gestión interna. En el plan estratégico, en el eje no. 2, se ha contemplado “Alcanzar una organización interna que aproveche las capacidades y tecnologías disponibles en favor de la eficiencia operativa de la Institución para el 2do trimestre del 2024”. Los que se plantean mediante acciones concretas mostramos más abajo los índices (%) de eficiencia de la gestión fomentados, evaluados y monitoreados por la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de gastos y aplicaciones financieras primer semestre 2022 • Presupuesto aprobado • Plan Estratégico Institucional 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Identificado como uno de nuestros valores institucionales la Innovación para Responder de forma oportuna a las tendencias de los mercados para dar apertura a nuevas ideas y oportunidades de comercialización, utilizando los adelantos tecnológicos.</p> <p>La Institución en la actualidad se encuentra implementando una serie de programas y canales de servicios innovadores en el ámbito de comercialización que mantiene el INESPRES con los ciudadanos clientes, como son los servicios de compras a precios de INESPRES en los supermercados, los que realizan todos los jueves. por igual las ferias agropecuarias a lo largo de todo el territorio nacional en las provincias cabeceras del país. Así como productos realizados para la institución que llevan nuestra marca. En cuanto a los procesos de mejora implementados podemos evidenciar un avance de 53% en lo que va de año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico Institucional 2021-2024 • Plan Operativo Anual • Manual de Políticas y Procedimiento Aprobado • Informes de gestión. • Audiovisuales de los diferentes programas. 	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>La Institución sienta las bases para una cultura de innovación mediante la planificación y ejecución de actividades en torno a la capacitación y aprovechamiento del benchlearning/benchmarking para la implementación de procesos, sistemas y soluciones innovadoras. Al</p>	

	<p>respecto: Desarrolla planes de capacitación y desarrollo para los colaboradores, en concordancia con los requerimientos para la consecución de los objetivos de la Institución. Promueve y visibiliza la participación en foros, congresos nacionales e internacionales con otras empresas de la industria agropecuaria para beneficiarse del benchlearning.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza talleres, socializaciones y espacios de intercambio de conocimientos (por ejemplo, más de 15 instituciones figuran en el intercambio de conocimiento con el INESPRES como mencionamos algunas de estas: ABOBANANO, FEDA, MIDE, UASD, INDOCAL, IAD, MICM, INABIE, entre otras. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación institucional • Documentos sobre la participación de los colaboradores a congresos, talleres, capacitaciones, otros. • Portal de transparencia institucional. • Lista de procesos/procedimientos revisados e implementados en torno a aspectos financieros, contables, comerciales, otros • Informe estadístico capacitaciones y talleres productores agropecuarios • Certificados de participación Productores capacitados. 	
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>La Institución sostiene convenios y acuerdos interinstitucionales con diferentes instituciones, como son: Suscripción de convenio con el Ministerio de Industria y Comercio en busca del</p>	

	<p>mantenimiento de la estabilidad de los precios del pan elaborado con harina en el país. Suscribió un acuerdo con la Federación Dominicana de Comerciantes, Inc. y con Dirección General de Proyectos Estratégicos y Especiales de la Presidencia (PROPEEP), a través del cual se comprometen actuar de manera conjunta para implementar las acciones necesarias con las cadenas de distribución de los supermercados y minimarkets en todo el territorio nacional, para garantizar el normal flujo y acceso de alimentos de la canasta básica, a personas y grupos en pobreza extrema; Acuerdo Interinstitucional suscrito con el Consejo Nacional Para la Niñez y la Adolescencia (CONANI). El INESPRES actualmente mantiene más de 13 acuerdos institucionales. Sin mencionar los acuerdos sostenidos con los productores a nivel nacional, los cuales sobrepasan el 68% de nuestros socios de negocio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firma de Acuerdos • Fotos de los eventos • Informes de Resultados 	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>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. En tal sentido, se han adquirido algunos sistemas y se han llevado a cabo varios proyectos que contribuyen a preservar el medio ambiente y a la reducción de costos y modernización de la institución. En iTICge 2023 en el uso de las Tics obtuvimos 19.70 de un rango de 25, Implementación de e-GOB 25-11.53, Gobierno</p>	

	<p>Abierto y e-Participación 25-21.95, Desarrollo de e-Servicios 25 de 25 para un total 78.18%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imágenes fotográficas de las impresoras multinacionales colocadas en las áreas. • Registro de entrega de cartuchos al suplidor previniendo la contaminación del medio ambiente. • Plataforma iTICge avance institucional • Captura de pantalla del Intranet, correos electrónicos lo cual busca la eliminación y/o reducción del gasto de papel. • Escaneo de documentos realizados por el Sistema de Digitalización de Documentos (OnBase) el cual busca la eliminación de la producción de copias. 	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>El INESPRES tiene como prioridad la transparencia en todo su accionar, y de manera especial, en su gestión financiera y presupuestaria, es por esto que da fiel cumplimiento a los principios de transparencia y publicidad de la gestión presupuestaria fijado en la Ley 423-06 de Presupuesto y lo establecido por la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública.</p> <p>Por igual, en la institución se realizan auditorías financieras a requerimiento nuestro, independientemente de las auditorías de gestión realizadas por la Cámara de Cuentas, como una forma de asegurar la transparencia.</p> <p>Obteniendo resultados en la Auditoría de Nuestra CCC con un 100% de evaluación.</p> <p>Auditoría realizada por el INDOCAL al SGI con un 100% de cumplimiento.</p> <p>Auditoría NOBACI con un porcentaje de 90.55%</p>	

	<p>Auditoria del portal de transparencia con un 100% de cumplimiento. Entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de Transparencia del INESPRES: publicación del presupuesto aprobado y ejecutado. • Oficina de Acceso a la Información (OAI) • Manuales de procedimientos internos operacionales de la DAF. • Portal de transparencia INESPRES • Comunicaciones de Auditorías realizadas. • Captura de pantalla de los porcentajes. 	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Los Institutos de Estabilización de Precios INESPRES y el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) firmaron un acuerdo con el objetivo de cooperar para las capacitaciones, adquisición de normas y definición de ruta crítica en los procesos de las certificaciones de la Norma Internacional de Gestión de la Calidad NORDOM ISO 9001:2015, del Sistema de gestión Anti-soborno NORDOM ISO 37001:2016 y el Sistema de Gestión de Cumplimiento ISO37301:2021 Lo que representa un plan de capacitación del SGI, donde se planificaron 7 capacitaciones con un promedio de avance de 43% realizado.</p> <p>Nuestro Plan de capacitación cuenta con 27 Capacitaciones Planificadas, en lo que va de año 12 de estas han sido impartidas lo que representa un porcentaje de 44% avance.</p> <p>Inespres ha desarrollado más de 52 capacitaciones en el primer semestre del 2023, llevadas a cabo en la Dirección Agropecuaria y en diversas provincias de las regiones Norte, Sur, Este y Oeste, impactando a más de 1,800 productores a nivel nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Firma de Acuerdo • Inicio de las capacitaciones • Fotos y videos de actividades • Plan de Capacitación SGI • Plan de Capacitación 2023 • Copia certificados de participación 	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>El INESPRES actualmente se encuentra implementando el SIGEF el cual tiene como objetivo racionalizar las gestiones que comprende la vinculación con los sistemas integrados y relacionados para facilitar la armonía con su funcionamiento, seguridad, mantenimiento y permanente actualización funcional e informática. Por igual continúa llevando a cabo lo estipulado en el presupuesto y en los controles financieros. Para SIGEF llevamos un 58% de avance a lo que va del 2023. Donde el área financiera compone el 95% de incidencia en dicho proyecto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos internos referentes a la elaboración y planificación del Presupuesto • Procedimientos internos relativos a las operaciones de la DAF • Informes de reporte financiero • Informe ejecución de gastos y aplicaciones financieras • Portal de transparencia • Memoria semestral 2023 • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Plan Operativo Anual 	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>Más de 639,800 personas mensual, han sido beneficiadas con las ventas de alimentos a bajos costos que realiza el Instituto de Estabilización de Precios (INESPRES) a través de sus diferentes programas: Bodegas Móviles, Mercados de</p>	

	<p>productores, ferias agropecuarias, así como las capacitaciones técnicas, afiliaciones y otros programas especiales que se ejecutan a favor de nuestros ciudadanos clientes a lo largo del territorio nacional, en el primer semestre del 2023, con los programas. Este Programa da respuesta al Eje 3 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2012-2030.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes estadísticos de los diferentes programas 2023 • Informe ejecución de gastos y aplicaciones financieras • Portal de transparencia • Memoria semestral 2023 • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 	
--	--	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.