



Instituto de Estabilización de Precios

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Preparado por el Comité Institucional de la Calidad (CIC)

Reynis M. Doñé Ortiz

Coordinadora
Departamento de Planificación y Desarrollo

Karina Orquídea Guerrero

Secretaria
Dirección de Recursos Humanos

Odette Jiménez Mejía

Miembro
División de Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión

Firgia Carrasco

Miembro
Departamento Jurídico

Reynaldo Cruz Rijo

Miembro
Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación

Abraham Genao Fajardo

Miembro
Dirección Administrativa y Financiera

Alexandra Jiménez

Miembro
Departamento de Normas, Sistemas, Supervisión y Seguimiento

Diana Carolina Peña Jones

Miembro
Departamento de Comunicaciones

Marieni Segura Custodio

Miembro
Dirección de Gestión de Programas

Karina Muñoz

Miembro
Responsable de Acceso a la Información

**Santo Domingo
Junio 2023**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

- I.1.1. MISIÓN
- I.1.2. VISIÓN
- I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES
- I.1.4. BASE LEGAL
- I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- I.1.6. SERVICIOS

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL. (Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

- 2.1.1 LIDERAZGO
- 2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA
- 2.1.3 PERSONAS
- 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS
- 2.1.5 PROCESOS

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

- 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.
- 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS
- 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
- 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

RESUMEN EJECUTIVO

El Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE) a través del modelo de excelencia Marco Común de Evaluación CAF ha elaborado el Autodiagnóstico CAF 2024 de la mano con el Comité Institucional de calidad, recopilando la información necesaria para completar los nueve (9) requerimientos que lo conforman, los cuales son esenciales para seguir fomentando una cultura de calidad en el INESPRES.

La Institución a través de las fortalezas y áreas de mejora identificadas en este Modelo de Autoevaluación CAF, puede determinar el nivel de evolución alcanzado. Dentro de las áreas de mejoras identificadas podemos ver las siguientes:

- Crear una base de datos para sistematizar los procedimientos de la Institución, así como una firma digital para los mismos.
- Revisión y actualización del procedimiento Compensación y Beneficios.
- Actualizar el Manual de Descripción de Puestos asociando los riesgos a cada uno.
- Optimización Infraestructura TIC/ Red WIFI Institucional, sede herrera
- Traslado de la Contingencia Off-Site de la localidad actual en “Los Silos” al DataCenter del Estado Dominicano.
- Implementar Murales Digitales Sede Herrera.
- No se visualizan políticas de reciclaje, reutilización o destrucción segura de equipos técnicos, vehículos, mobiliario, otros.
- 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.

Cabe destacar que la aplicación de este modelo ha sido de gran valor y utilidad para el INESPRES ya que a través del uso de esta herramienta la Institución se puede autoevaluar, identificando los puntos fuertes y aquellas áreas que se necesitan mejorar.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1 MISIÓN

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

I.1.2 VISIÓN

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

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

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

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

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

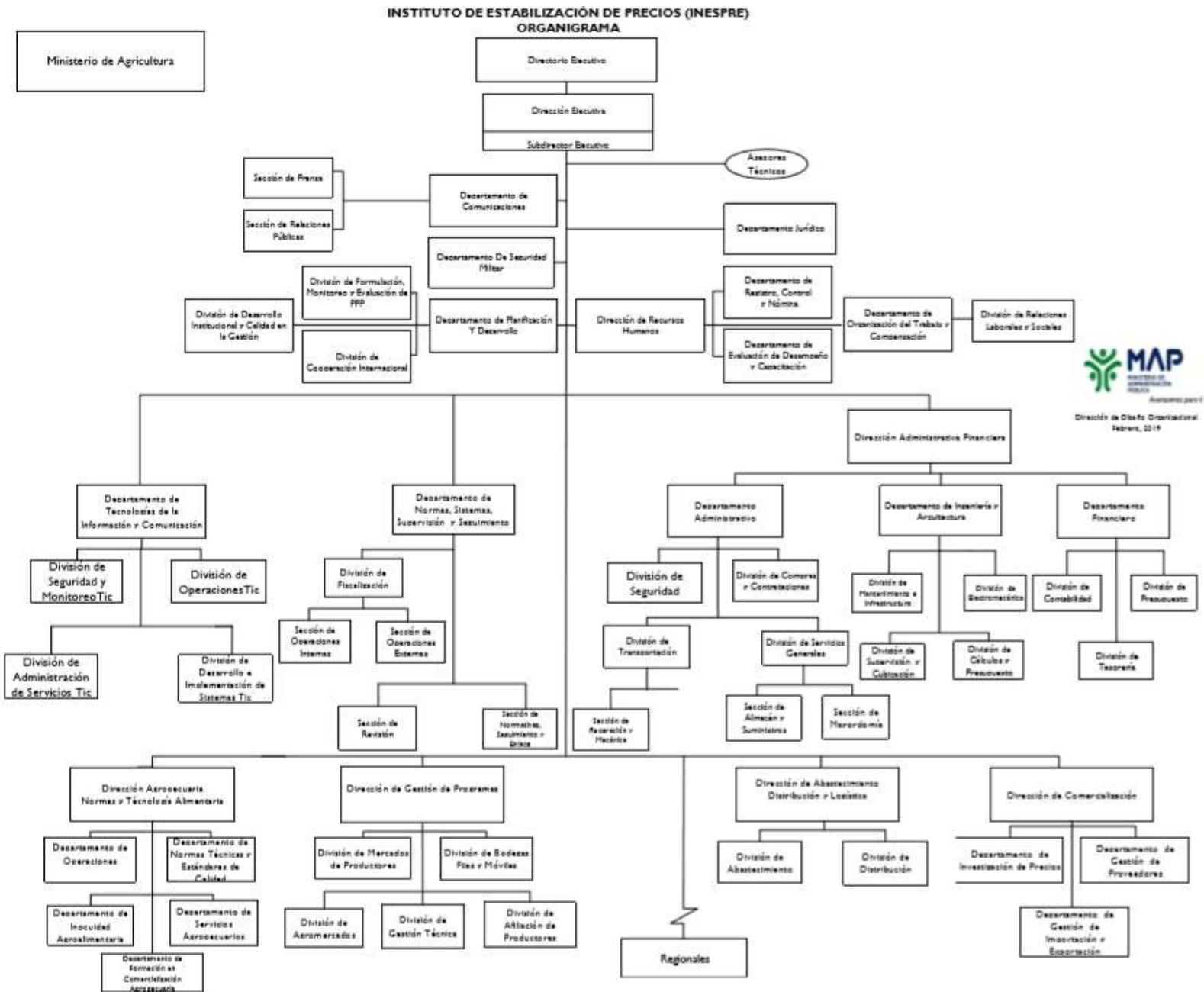
Calidad e Inocuidad: Valoramos y construimos nuestro hacer en base a la calidad, definida como la capacidad de cumplir con los requisitos de nuestros clientes: Productores, consumidores, entidades estatales y privadas. Trabajamos para que al consumidor final le lleguen productos sanos y bien tratados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

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

I.1.4 BASE LEGAL

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

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



I.1.6 SERVICIOS

Tabla de los servicios comprometidos por nuestra Institución, donde fueron cumplidos todos los valores esperados superados en cada servicio y atributo.

SERVICIO	ATRIBUTOS	ESTÁNDARES	INDICADORES
Mercado de Productores Mercado o feria donde se reúnen productores y consumidores para un intercambio comercial. Estos se desarrollan mediante una programación y a través de las solicitudes que realizan los clientes/ciudadanos.	Profesionalidad	90%	% de satisfacción del cliente ciudadano (encuesta semestral)
	Amabilidad	90%	% de satisfacción del cliente ciudadano (encuesta semestral)
	Accesibilidad	91%	% de satisfacción del cliente ciudadano (encuesta semestral)
	Tiempo de respuesta	15 días laborables	% de solicitudes respondidas a tiempo
Bodegas Móviles Servicio que tiene como propósito abastecer a las familias de extrema pobreza donde los Mercados de Productores no pueden llegar.	Amabilidad	90%	% de satisfacción del cliente ciudadano (encuesta semestral)
	Accesibilidad	85%	% de satisfacción del cliente ciudadano (encuesta semestral)
Capacitación Técnica Agropecuaria Formación práctica dirigida al desarrollo de pequeños y medianos productores en materia de calidad e inocuidad alimentaria, post cosecha y comercialización del producto.	Profesionalidad	95%	% de satisfacción de productores (encuesta semestral)
	Tiempo de respuesta	15 días laborables	% de solicitudes respondidas a tiempo

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

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

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

En esta ocasión hemos identificado las principales fortalezas como Institución, mediante las herramientas proporcionadas por el Modelo de Autodiagnóstico CAF 2020, las cuales son:

- En el desarrollo estratégico de nuestra misión presentamos una valoración significativa entorno a la comercialización, la cual promueve este criterio a una fortaleza, evaluando las estrategias y metodologías utilizadas como base de rendimiento.
- En lo que va de año el INESPRES potencializo la ejecución de sus canales de comercialización principales a nivel nacional: Bodegas Móviles, Mercados de Productores y Ferias Agropecuarias. Estos programas son desarrollados para incrementar la productividad y aumentar la rentabilidad de los productores agropecuarios, así como generar un impacto significativo que trabaja a favor de la seguridad alimentaria de las familias dominicanas.
- Como resultado, el INESPRES ha impactado a 639,800 ciudadanos-clientes de manera mensual, en el primer semestre del 2023, lo que garantiza la seguridad alimentaria a nivel nacional, llegando a todos los municipios y sectores de nuestro país; a través de los diferentes programas, Bodegas Móviles, Mercados de productores, Ferias agropecuarias, Aliméntate con INESPRES, así como las capacitaciones técnicas, cumpliendo con los objetivos planificados, por igual los concernientes al desarrollo del sector agropecuario dictados por el Gobierno de la República Dominicana.
- La Institución completó en el mes de enero del 2023 el proceso de implementación de las Normas ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno (SGAs) e ISO 37301:2021 Sistema de Gestión del Cumplimiento (SGCu), dando paso a la primera y segunda fase de auditoria de certificación. Las cuales fueron realizadas en mayo y

junio del 2023, obteniendo un resultado satisfactorio, lo que concluyo con la recomendación a la Certificación para ambas normas.

- En el índice general de satisfacción ciudadana la Institución obtuvo un 99.98%, lo que reafirma aún más nuestro compromiso con los clientes-ciudadanos en la medición de los servicios prestados.
- La Institución planifica crea y mantiene alianzas, acuerdos y convenios con otras instituciones u organismos público privada, 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 2021-2024 “Establecimiento de un Esquema de Comercialización Eficiente de Productos Agropecuarios”, donde tanto el productor agrícola como el consumidor final serán los principales beneficiarios. Actualmente el INESPRES mantiene acuerdos de Cooperación con más de 18 Instituciones, estas sin las que sostiene con los productores agropecuarios.
- En la Institución identificamos los usos de nuevas tecnologías relevantes, 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.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

En este punto no se visualizaron áreas de mejora, sin embargo, como Institución contamos con un liderazgo de visión y compromiso de mejora continua, mediante la toma de decisiones objetivas, orientada a resultados y generación de valor social, alineadas a los planes y estrategias propuestas.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

En este criterio, no fueron identificadas oportunidades, por el contrario, presentamos una mejora significativa evaluando las estrategias y metodologías utilizadas como base de rendimiento, donde el INESPRES potencializo la ejecución de sus principales canales de comercialización a nivel nacional: Bodegas Móviles, Mercados de Productores y Ferias Agropecuarias, así como el relanzamiento del programa Aliméntate con INESPRES.

2.1.3 PERSONAS

En este criterio fueron identificadas las siguientes áreas de mejora:

- Revisar y actualizar el procedimiento de Compensación y Beneficios.
- Asociar los riesgos a las descripciones de puestos existentes en el Manual.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

En el Subcriterio 4.5 identificamos algunas oportunidades que agregan valor a la gestión tecnológica que ya venimos realizando como Institución:

- Optimización Infraestructura TIC/ Red WIFI Institucional, segunda etapa en el centro operacional de Herrera:
Acceso a Internet WIFI regulado y con cuotas para colaboradores.
Acceso de los colaboradores a la Intranet vía la red WIFI
Colocar los murales digitales en las instalaciones.

Por igual en el Sub criterio 4.6 sobre gestión de las instalaciones:

- Crear políticas de reciclaje, reutilización o destrucción segura de equipos técnicos, vehículos, mobiliario, otros.
- 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.

2.1.5 PROCESOS

En este criterio fue identificada como área de mejora la implementación de una base de datos para sistematizar los procedimientos de la Institución, así como una firma digital de estos.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

En este criterio sobre resultados en los ciudadanos clientes no fueron identificadas oportunidades. El Inespre continúa brindando servicios de calidad, lo cual queda evidenciado en nuestra última encuesta para medir la satisfacción de la calidad de los servicios públicos, obteniendo un índice satisfactorio de 99.98%. Nuestros clientes ciudadanos se encuentran más que satisfechos en todos los servicios ofertados por el INESPRES.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

No fueron identificadas mejoras en este criterio. Como se puede observar el alto grado de satisfacción a nivel interno y externo de nuestros clientes y socios de negocio.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Nuestra Institución forma parte importante en la reducción de la contaminación, el fortalecimiento de la conservación de los recursos naturales; 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. Este criterio no presenta oportunidades, sin embargo, debemos implementar un mayor número de actividades a favor de la sociedad.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

Para este criterio no se observan oportunidades.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

El proceso de autoevaluación fue ejecutado tomando en consideración las evidencias actuales en comparación con el año anterior, para los criterios facilitadores. Basados en las mediciones de tres años para los criterios de resultados, tomando como base el presente año de comparaciones positivas.

En el proceso de recopilar las informaciones correspondientes sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés relevantes es indispensable definir y desarrollar las estrategias planteadas, así como ejecutar las mejoras identificadas en todo el proceso.

En esta ocasión la medición del autodiagnóstico de forma cuantitativa utilizando el ciclo PDCA juega un papel de suma importancia, ya que realizamos reiteradas revisiones de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, así como el impacto que generan las variables en el entorno. Para la próxima autoevaluación nos hemos propuesto alcanzar la máxima puntuación en todos los criterios evaluados, a su vez ratificar el compromiso que trasciende en nuestro capital humano y en cada uno de nuestros ciudadanos clientes.

La Institución partiendo de las áreas de mejora identificadas en esta Autoevaluación CAF, podemos determinar el nivel de avance obtenido, el cual debe permanecer, apoyando la comercialización en el sector agropecuario, de igual forma seguir implementando las estrategias alineadas a la END 2030, a los ODS y al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Crterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	117	130
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	121	120
3: Personas (100 puntos)	80	90
4: Alianzas (100 puntos)	77	90
5: Procesos (120 puntos)	98	100
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	75	90
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	63	90
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	57	90
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	84	95
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	771	895