

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

DIRECCION GENERAL DE RIESGOS AGROPECUARIOS (DIGERA)

FECHA:

AGOSTO 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.

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	Al inicio de esta gestión se actualizaron la Misión, Visión y Valores de la institución, tomando en cuenta nuestro grupo de interés y apegados al mandato de la Ley 159-09. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">• Resaltadas en el PEI y exhibidas a la entrada de la Dirección.	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	En la institución se resaltan los valores de Transparencia, Equidad, Compromiso e innovación. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">• publicado en el PEI, Portal institucional www.digera.gob.do y en el Código de Ética del Ministerio de Agricultura.	
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:	Misión, Visión y Valores actualizados en noviembre 2020, acorde a las estrategias nacionales.	

<p>Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la recepción de la Dirección y en el Portal de la DIGERA. 	
<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>A los fines de que todo el personal se mantenga actualizado en cuanto a la misión, visión, y principales objetivos de la institución, estos documentos se comparten a través de la página de la DIGERA, minicharlas que se realizan mensualmente resaltando los valores, el PEI y el POA y en la inducción al personal de nuevo ingreso.</p>	
<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 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>Nos mantenemos en constante revisión de las estrategias y plan de trabajo a seguir, así como las mejores prácticas para llegar de forma eficiente y oportuna a nuestro grupo de interés.</p> <p>Evidencias: reuniones semanales de evaluación y planificación con los encargados de áreas.</p>	
<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</p>	<p>Además de que trabajamos en cumplimiento de la Ley, tenemos establecidas las políticas y procedimientos para la prevención y detección de fraudes.</p> <p>Evidencia: Políticas y procedimientos para prevención fraudes.</p>	

que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.		
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	La Div. de RR.HH., integra dentro de su Planificación de Capacitaciones, cursos y talleres de liderazgo e inteligencia emocional, gestión y resolución de conflictos para los encargados de las diferentes áreas. EVIDENCIA · Plan Anual de Capacitación · Listado de Participantes	

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>Se mantiene actualización continua de los diferentes manuales, con instrucciones precisas sobre las funciones de cada servidor y medición de las competencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión Estructura organizativa aprobada en enero 2023. • Manuales vigentes. 	Manual de Procesos enviado para revisión.
<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>Cada año definimos los objetivos y lo plasmamos en el POA y trimestralmente se realiza el informe de ejecución.</p> <p>Evidencia: POA y su informe trimestral</p>	

<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>Mantenemos contacto permanente con los productores a través de jornadas de trabajo programadas de las cuales se extrae la información de las necesidades que tienen y la conformación por género. Evidencia: Programa anual de visitas</p>	
<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>Contamos con canales internos de comunicación vía correo electrónico, WhatsApp y oficios. Para los controles internos y la gestión de riesgos hacemos uso de las NOBACI y la Valoración y Administración de Riesgos VAR Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matrices VAR por departamentos Matriz NOBACI. 	
<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>Para la gestión de calidad estamos utilizando el modelo CAF.</p>	
<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>Hacemos uso de todas las redes sociales, así como de la telefónica y la escrita. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones en Instagram, Twitter, Facebook, Portal institucional 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Mantenemos un buen clima laboral que nos permite realizar el trabajo en equipo con calidad y profesionalidad y un correcto desarrollo de los procesos. Evidencia: Resultados encuesta de clima</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.	Hacemos uso de todos los medios tales como: teléfono fijo y móvil, WhatsApp, Instagram, Twitter, Facebook,	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Ejecutamos un plan de capacitación para mantener a todo el personal actualizado. Además, se comparte con todo el equipo de trabajo todos los proyectos a ejecutarse y acuerdos realizados. Evidencia: Calendario capacitación del año enviado al MAP	
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.	Tenemos un sistema de comunicación continua con todo el personal y los productores. Evidencia: Pagina WEB, Redes sociales	

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) 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).	Todos los ejecutivos de la institución mantienen un comportamiento ético, respetuoso y dan ejemplo de compromiso y responsabilidad. Se promueven actividades de integración de todo el personal y de motivación. EVIDENCIA: Cada departamento tiene el compromiso de resaltar un valor por mes .	

<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>Se realizan actividades motivacionales y reconocimientos entre líderes y empleados. EVIDENCIA. · Fotos de encuentros</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Cuando amerita, se informa al personal de asuntos puntuales. Lo general es que tenemos una comunicación abierta en donde todos estamos enterados y participamos en los asuntos claves de la institución. Evidencias: reuniones. Oficios, chats de grupo.</p>	
<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>Se apoya a los colaboradores en el desarrollo de sus tareas aportando herramientas, equipos, capacitaciones, para realizar el trabajo en el desempeño de sus funciones. EVIDENCIA. · Circulares dirigidas a todo el personal · Listado de Asistencia Capacitaciones · Listado de Adquisición de Equipos · Buzón de Sugerencias físico y electrónico</p>	
<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>A los colaboradores se les delegan funciones que les permitan desarrollar nuevas competencias para que muestren su responsabilidad, competencias e identificación con la institución. Evidencia: Trabajos asignados e integración de equipos</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva</p>	<p>Realizamos un plan de capacitación para todo el año a través del cual los empleados</p>	

demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	desarrollan nuevas habilidades a través de los conocimientos obtenidos. Evidencia: Plan de capacitación	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Tenemos la selección del empleado del mes. El que se elige, se le hace un reconocimiento público de las competencias con que se destacó y se le entrega un premio. Evidencia: Fotos de las actividades	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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.	Se comparte con toda la organización las fotos de las actividades realizadas con nuestro grupo de interés y se les comunica el objetivo del encuentro y los logros obtenidos con el mismo. Evidencia: Fotos de actividades	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Tenemos comunicación abierta con las autoridades políticas en pro de llevarle soluciones a los productores. Nos reunimos con los gobernadores y alcaldes provinciales, así como Ministros y Viceministros de diferentes instituciones.	

	Evidencias: Fotos de encuentros realizados publicados en las redes	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Nos mantenemos actualizados a través del seguimiento de nuevas leyes, decretos, resoluciones y normativas que incidan con nuestras funciones y procedemos a ejecutarlas inmediatamente. Evidencia: Archivo en área Jurídica de las publicaciones legales	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	Para dar cumplimiento todos los meses realizamos el reporte referente a las iniciativas presidenciales en donde se evidencia el desempeño versus los objetivos de la política pública. Evidencia: Reporte metas presidenciales	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	Con los agricultores hemos estado formando Juntas Solidarias a nivel nacional. Ya tenemos 105 Juntas formadas. También tenemos acuerdos de cooperación con la Junta Agroempresarial Dominicana JAD y con instituciones gubernamentales. Evidencia: Contrato firmado por acuerdo y actas de las Juntas formadas.	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	Con regularidad se participa en las actividades de la Asociación de Aseguradores Dominicanos, Asociaciones de agricultores, Cooperativas agrícolas y otros. Evidencia: Publicaciones en las redes de los encuentros realizados	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de	Trabajamos bajo un Plan de Comunicaciones anual, que engloba todo lo referente a los canales de comunicación interno y externo, las relaciones públicas,	

marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.	<p>campañas publicitarias, tono institucional, protocolo, todo basado en estrategias creadas para satisfacer las inquietudes de nuestro grupo de interés.</p> <p>Evidencia: Planes de comunicación interno y externo</p>	
--	---	--

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
La Organización:		
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>Realizamos visitas frecuentes a todas las regiones del país para verificar directamente con los productores los costos de producción, las fuentes acuíferas, nivel de humedad de los suelos versus los rubros sembrados, para poder trazar nuestra planificación anual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de visita y • Estudios de costos realizados en el área de Riesgos. 	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Tenemos una base de datos de las diferentes entidades, organismos, cooperativas, asociaciones, asentamientos y grupos de interés con el objetivo de realizar encuentros	

	para identificar las necesidades y expectativas con el fin de trabajar en la solución o satisfacción de estas. Evidencia: Base datos agricultores	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	La DIGERA ha participado en mesas de trabajo, encuentros multinacionales y ha firmado un acuerdo con Costa Rica y Panamá en la búsqueda de una reforma para el sector agropecuario en el área del seguro que abarque la región. Evidencia: Acuerdo firmado con Costa Rica y Panamá	
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.	El Plan Estratégico Institucional contiene el estudio FODA realizado en el año 2021, a partir de ese análisis, fijamos nuestros objetivos estratégicos institucionales, 2020-2024. Partiendo de ese análisis, hemos estado trabajando en el fortalecimiento de las debilidades y el desarrollo de las fortalezas. Evidencia: Análisis FODA incluido en el PEI	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Documento Externo
SGC-MAP

<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>Partiendo de la misión y visión de la institución, se definieron los objetivos estratégicos vinculados a Estrategia Nacional de Desarrollo (END). Evidencia: *Plan Estratégico Institucional 2020-2024.</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>En cada actividad que organizamos con los productores realizamos levantamiento de sus necesidades, evaluamos el tipo de producción de la zona, los riesgos climáticos y con esos datos vamos a preparar el primer Plan Anual del Seguro Agropecuario.</p>	<p>No se ha realizado el Plan Anual del Seguro Agropecuario</p>
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Al realizar nuestro programa de trabajo anual, tomamos en cuenta la composición social, la composición porcentual de hombres y mujeres productores y desarrollamos dentro del plan de trabajo, jornadas sociales para llevar soluciones de salud que le den tranquilidad y esperanza a los agricultores. Evidencia: Calendario de actividades en el campo</p>	
<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>Elaboramos nuestro presupuesto anual tomando en cuenta la planificación interna y ajustándolo al Techo asignado por la DIGEPRES. Evidencia: Presupuesto anual</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Documento Externo
SGC-MAP

<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>A través del POA trazamos las prioridades y proyectos a realizar estableciendo el cronograma de ejecución de cada actividad. Evidencia: POA y sus informes de ejecución</p>	
<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>Partiendo de los ejes estratégicos institucionales y su vinculación con la Estrategia Nacional de Desarrollo, elaboramos el Plan de Acción con sus indicadores de gestión. Evidencia: POA y PEI</p>	
<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>Principios de cada año, presentamos el Plan de Comunicación interno y externo a trabajar institucionalmente y finales del año mostramos los resultados generados tanto positivos como negativos. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan Anual de Comunicaciones e Informe de ejecución del plan. 	
<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>En este año iniciamos con la metodología de evaluación de riesgos, VAR, para evaluar cada una de las áreas y realizar reportes con los resultados de gestión e identificación de riesgos. además, realizamos modificación de la Estructura Organizativa para adecuarla a las nuevas necesidades. Evidencia: Matriz VAR vinculada al POA</p>	

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>		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La Dirección General de Riesgos Agropecuarios ha identificado necesidades básicas de asesoría y capacitación en el Seguro Agropecuario, creamos para esto la “línea de Servicio al Productor” con accesibilidad en un 80% digital (WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter, YouTube) y de forma interna, identificamos el 90% de los procesos departamentales rutinarios que pudiéramos digitalizar y automatizar, llevando así una jornada de reestructuración de procesos y formatos. Evidencia: Módulos de Contabilidad, RRHH, Servicio al Productor y dpto. Técnico de Seguros</p>	
<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>Se han definido políticas y procedimientos encaminados a sentar las bases para el desarrollo organizacional de la institución dando apertura a la innovación continua. Evidencia: Avances e implementaciones en el área TIC</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>A través de la División de Comunicaciones se mantiene una actualización continua sobre las innovaciones tanto hacia afuera como internamente. Evidencia: redes sociales</p>	
<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 con un mayor valor agregado.</p>	<p>Nos mantenemos en continua comunicación con la empresa aseguradora buscando mejoras que le puedan ser transferidas a los agricultores. EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones emitidas • Minutas reuniones con aseguradora 	

5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se realiza la gestión para asegurar una mayor asignación de recursos a través del presupuesto asignado, ya que no somos una institución recaudadora. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto anual • Ejecución presupuestaria 	

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
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	A través de las reuniones de staff, se analiza la necesidad de nuevos colaboradores que ayuden con la ejecución de los planes a desarrollar. Evidencia: minutas reuniones staff	
2) 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.	Se realizan los procesos de contratación acorde a la Ley 41-08 dispuesta por el MAP. Evidencia: Expedientes servidores	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad	Fomentamos una cultura donde impulsamos al equipo de trabajo igualitario que tengan oportunidades de crecer donde la equidad de género permite brindar a las mujeres y a los hombres las mismas oportunidades y que	

<p>social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>exista conciliación de la vida personal y la vida laboral.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de horas trabajadas • Reporte vacaciones • Jornadas de reforestación • Actividades de equipo (fotos) 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se realiza comunicación interna integrando las áreas en el modelaje de los valores. Se evalúa el personal y se promociona acorde a su preparación y méritos en el desempeño de su trabajo</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos destacando el valor del mes • Promociones realizadas • Reconocimientos por cumplimiento 	
<p>5) 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 personas.</p>	<p>Se realiza evaluación de desempeño considerando las competencias del personal, evaluando la eficacia y eficiencia de las tareas de los servidores mediante un documento con la información necesaria para conocer y reconocer las áreas de oportunidad del servidor, así mismo ofrecer capacitación de alto impacto.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del desempeño, - Levantamiento de necesidades para realizar calendario de capacitación, - Evaluación del perfil de puestos vs servidor. 	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la</p>	<p>La DIGERA, gestiona los recursos humanos sin importar el género, la edad, ni la raza,</p>	

<p>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>	<p>mantiene segregado una base de datos con los diferentes renglones como son: salarios, encuestas de clima, participación en talleres y cursos, etc.</p> <p>EVIDENCIAS :</p> <ul style="list-style-type: none"> · SASP · Nomina · Listado de participantes 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>Se realiza un plan de desarrollo basado en levantamientos de Detección de Necesidades actuales y futuras para el buen desempeño de las habilidades en las personas.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Informe de detección de Necesidades 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>Gestionamos los talentos necesarios para el cumplimiento adecuado de la Misión, Visión y Objetivos institucionales.</p> <p>EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Expedientes Físicos de los Servidores · Plan de Capacitación 	
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>Utilizamos nuevas formas de aprendizaje a través de las diferentes plataformas de capacitación que son virtuales, además de las presenciales. EVIDENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Plan de Capacitación · Listado de participantes 	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan	<p>Realizamos un Plan de Desarrollo individual a los servidores, que incluye habilidades</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo y en la gestión pública. EVIDENCIAS: · Plan de Capacitación · Curso de Liderazgo	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Contamos con un formulario de Inducción al personal de nuevo ingreso que contempla el acompañamiento de todas las áreas en el aprendizaje. EVIDENCIAS: · Formulario de Inducción	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Se promueven las movilidades internas y externas del personal, tomando en cuenta sus capacidades y conocimientos. EVIDENCIAS: · Nómina de Interinato · Nómina de Interinato	
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).	Utilizamos métodos de formación como son capacitaciones a través de plataformas virtuales, ZOOM, TEAMS, INAP, MOODLE del INFOTEP, además cuenta con redes sociales como son YouTube, INSTAGRAM, LinkedIn link y Twitter EVIDENCIAS. · Plan de Capacitación, YouTube, INSTAGRAM LinkedIn y Twitter.	
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.	La DIGERA, elabora su Plan Anual de Capacitación basado en las formaciones sobre gestión de riesgo, conflictos de interés y ética EVIDENCIAS. · Plan de capacitación anual	
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.	realizamos los programas de formación basados en el desarrollo de las personas y en la potencialización de sus aptitudes para el logro de los objetivos institucionales. EVIDENCIAS:	

	<ul style="list-style-type: none"> · Detección de Necesidades · Plan de capacitación anual 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>Estamos implantando una cultura de comunicación y dialogo abierto a través de los canales digitales internos, por donde se comparten todas las comunicaciones que se generan en la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupos de correo electrónico • Chats institucionales • Comunicaciones formales • Reuniones de equipos 	
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>Existe un Buzón de sugerencias, donde el personal tiene la oportunidad de hacer sus aportes o sugerencias sobre aspectos de mejoras. además, hay comunicación abierta con todo el personal que permite el enriquecedor intercambio de ideas y nuevas propuestas.</p> <p>Evidencia: Buzón sugerencia en la recepción</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>Cada área participa conjuntamente con su personal, en la elaboración de los procesos y planes de acción para lograr los objetivos propuestos de la institución, identificando oportunidades de mejoras en cada una de las actividades que se realizan.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones para definir plan de acción • Grupos de trabajo para definir políticas y procedimientos 	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>Se realizan reuniones en las cuales se discuten los planes y los mejores métodos para lograr su consecución con el aporte de todos.</p> <p>Evidencia: minutas de reuniones</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>Contamos con la realización de la Encuesta de Clima Laboral.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Resultados de la encuesta de clima 2022. 	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Las condiciones ambientales son aptas, cumplimos los estándares de seguridad y salud para el personal.</p> <p>Evidencia: inspección realizada por unidad riesgos laboral</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>Como institución se garantiza condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados, facilidad y flexibilidad. EVIDENCIA:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Formularios Novedades de personal para solicitud de licencias, permisos y vacaciones 	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>En la actualidad no contamos con servidores con discapacidad.</p>	

<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>Se realizan actividades recreativas, sociales, el compartir en celebraciones de fechas conmemorativas, se otorga el día libre por motivo de su cumpleaños, participación con equipo de la institución en los juegos de softball del Ministerio.</p> <p>Evidencia: Fotos equipo de softball Fotos actividades institucionales</p>	
--	---	--

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)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>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 internacionales, etc.).</p>	<p>En busca de llevar soluciones a los productores agropecuarios, hemos realizado alianzas estratégicas con SeNaSa, JAD, IAD, CONAPE, INFOTEP.</p> <p>Evidencia: Contratos firmados de cada acuerdo</p>	
<p>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</p>	<p>Tenemos alianzas y/o acuerdos de cooperación, con el objetivo de impulsar una estrategia para desarrollar un plan de</p>	

<p>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>	<p>trabajo conjunto con el fin de promover, defender, impulsar el seguro agropecuario como herramienta de sostenibilidad de la producción agropecuaria en todo el territorio nacional. Acuerdo de cooperación SeNaSa-DIGERA con el objetivo de proveer coberturas contenidas en el Plan de Servicios de Salud a las y los agricultores y sus familias a través del régimen subsidiado de salud. Convenio de cooperación interinstitucional con el Instituto Agrario Dominicano (IAD), con el objetivo de ejecutar acciones a fines de implementar políticas en beneficio del sector agropecuario. salud a través del convenio SeNaSa-DIGERA. Evidencia: contratos firmados</p>	
<p>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>	<ol style="list-style-type: none"> 1- Realizar jornadas de afiliación en las instituciones de la DIGERA a nivel nacional. 2- Depurar los formularios de afiliación completados por los ciudadanos agricultores y sus familiares. 3- Informar a la población agricultora sobre el objeto de este acuerdo, las coberturas del Régimen Subsidiado, así como sus derechos y deberes. 4- Promover la prevención y la salud de calidad. 5- Entregar las cartas de acreditación a los agricultores solicitantes que califiquen para dicho régimen. 6- Asumir los gastos de los procesos de afiliación de cada jornada y en cada localidad. 	

	<p>DIGERA</p> <p>7- Seleccionar la población agricultora y productora objeto de este convenio.</p> <p>8- Garantizar un espacio adecuado para la realización de las jornadas de afiliación con los agricultores.</p> <p>9- Asesorar y orientar a la población agricultora y sus familiares de este convenio.</p> <p>10- Completar los formularios de afiliación con su documentación correspondiente según el Reglamento de Régimen Subsidiado.</p> <p>11- Promover y difundir por los canales de comunicación institucional este convenio.</p> <p>SENASA - DIGERA</p> <p>12- Apoyarse mutuamente, en la medida de sus posibilidades, para el buen funcionamiento de este convenio.</p> <p>13- Designar los representantes para coordinar la ejecución de este convenio, debiendo presentar informes anuales sobre los resultados y logros obtenidos entre instituciones.</p> <p>IAD</p> <p>14- Facilitar la base de datos del asentamiento del sector reformado a nivel nacional.</p> <p>15- Desarrollar de un plan de trabajo por el departamento de desarrollo social para alcanzar esa población.</p> <p>16- Asumir los gastos económicos de las actividades y traslado del equipo de trabajo de las jornadas de afiliación de los parceleros en todas las localidades que estos se encuentren.</p>	
--	--	--

- 17- Participar de las jornadas de afiliación de este convenio a nivel nacional.
- 18- Recibir los formularios de afiliación completados por los parceleros y sus familiares para remitirlos a la DIGERA.
- 19- Informar a la población parcelera sobre este convenio, las coberturas del Régimen Subsidiado, así como también los derechos y deberes.
- 20- Promover la prevención, la salud y buena calidad de vida.
- 21- Participar de las actividades de entrega de cartas de afiliación al Régimen Subsidiado programadas por la DIGERA y SeNaSa.
- DIGERA
- 22- Acogerse a la población de parceleros, objeto del presente convenio.
- 23- Garantizar el espacio adecuado para la realización de las jornadas de afiliación.
- 24- Asesorar y orientar a los parceleros y sus familiares sobre el seguro de salud del Régimen Subsidiado.
- 25- Completar los formularios de afiliación, acompañado de la documentación correspondiente al Reglamento del Régimen Subsidiado.
- 26- Promover y difundir por los canales de comunicación institucionales el presente convenio.
- IAD – DIGERA
- 27- Apoyarse mutuamente, en la medida de sus posibilidades, para el buen funcionamiento de este convenio.
- 28- Coordinar la ejecución de este convenio

	vía la analista de beneficios y relaciones laborales de la DIGERA, debiendo presentar informes anuales sobre los resultados y logros obtenidos entre las partes. Evidencias: contratos firmados con cada una de las instituciones.	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	Con la identificación de las necesidades del sector, es que se han firmado los acuerdos de cooperación anteriormente señalados. Evidencias: Contratos firmados con diferentes instituciones	
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.	Para asegurarnos de la fiabilidad de los proveedores y para dar cumplimiento a la Ley de compras y Contrataciones, todos los proveedores se eligen a través de licitaciones públicas y se realiza la debida depuración de cada uno de los oferentes. Evidencia: Licitaciones en portal compras y contrataciones	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	Se realiza la debida publicación en el portal de Datos Abiertos según las directrices de la OGTIC Evidencia: publicaciones en portal Datos Abiertos	

<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>Constantemente realizamos encuestas orientadas a medir la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios que ofrecemos. En la actualidad ofrecemos dos servicios básicos: Asistencia Técnica y Capacitación Técnica. Contamos con un buzón de quejas, sugerencias y/o felicitaciones, en el cual nunca hemos recibido quejas, además de la línea directa al productor, a través WhatsApp y el Portal institucional, por donde los ciudadanos pueden participar y colaborar en los temas de interés para ellos. Realizamos jornadas de charlas educativas, en las cuales transmitimos conocimiento e informaciones y le presentamos formularios de encuestas para que ellos evalúen la calidad de la información recibida.</p> <p>Evidencia: resultado de las encuestas Buzón sugerencias</p>	
<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>Como método de innovación utilizamos las capacitaciones online, la línea directa al productor (ciudadano), el WhatsApp Business.</p>	
<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>Les ofrecemos a los productores Asistencia y Capacitación Técnica. Como servicio social, le tramitamos el seguro subsidiado de salud a través del acuerdo SeNaSa-DIGERA, Capacitación con el Acuerdo INFOTEP-DIGERA, asistencia técnica agropecuaria a través del ministerio de agricultura.</p> <p>Evidencia: servicios en el Portal</p>	

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 se encuentra alineada con los objetivos establecidos, en el PEI y POA. Además, cumplimos con las normativas que establece la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>Evidencias: PACC POA PEI Presupuesto Institucional</p>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>El presupuesto se elabora atendiendo las necesidades para cubrir los gastos generales y administrativos y el pago del subsidio al seguro. Como no somos una institución recaudadora, nos tenemos que acoger al Techo asignado por la DIGEPRES.</p> <p>Evidencia: Presupuesto publicado</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>La institución elabora su Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), además de realizar una ejecución presupuestaria eficiente y transparente. Estos documentos son publicados en nuestro portal de transparencia. Además, a partir de este año 2023 iniciamos en el SIGEF y nuestra</p>	

	<p>ejecución presupuestaria será validada y evaluada.</p> <p>Evidencias: PACC y Ejecución Presupuestaria publicada en el Portal Transparencia de la Institución</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>Contamos con un sistema interno de contabilidad, el cual nos permite controlar de manera efectiva las transacciones que se generan cada día. También realizamos todas las operaciones a través del SIGEF</p> <p>Evidencia: SISDIGERA. SIGEF</p>	
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>Por la función legal de la institución, no realizamos estos tipos de presupuestos.</p>	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>Las finanzas de la institución están debidamente controladas a través del SIGEF</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

<p>1) 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>Una de nuestras prioridades son las capacitaciones, el crecimiento intelectual y personal de los servidores, éstos reciben charlas, talleres, seminarios, diplomados y maestrías para mejorar los conocimientos y fortalecer habilidades y actitudes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificados de participación • Lista de asistencia 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Se utiliza con más regularidad la capacitación en modalidad virtual ya que es más aprovechable para que puedan participar todos los servidores incluyendo los de las provincias sin salir de la institución.</p> <p>Evidencia: impresión pantalla de conexión virtual</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se utiliza con más regularidad la capacitación en modalidad virtual ya que es más aprovechable para que puedan participar todos los servidores incluyendo los de las provincias sin salir de la institución.</p> <p>Evidencia: impresión pantalla de conexión virtual</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Acuerdo de colaboración de Instituciones de capacitación como el INFOTEP y el INAP nos aportan programas de conocimiento y aprendizaje para el fortalecimiento profesional.</p>	

	Evidencia: Control de participantes en capacitación	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	Damos seguimiento para constatar que los servidores asisten al aula virtual (plataforma) o si están conectados todos los inscritos a las capacitaciones en vivo programadas y nos aseguramos de que éstas sean impartidas en el tiempo acordado. Evidencias: impresión del número de personas conectadas en la actividad	
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.	Contamos con grupos de WhatsApp, grupos de correo electrónico, carpetas con recursos institucionales, para que todos los servidores tengan la información a la mano. Evidencia: información compartida por los diferentes canales	
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.	La institución cuenta con los accesos a la información y los datos que se generan. Evidencia: información colgada en el portal de Datos Abiertos y Transparencia.	
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.	Los procedimientos de la actividad operativa en la DIGERA están centrados en cargos y no en personas, para prevenir que no se afecte de ninguna forma la continuidad del trabajo. En un nombramiento o contrato laboral se establece el objeto de la contratación que involucra a ambas partes y se detalla de manera explícita el perfil profesional, funciones, salario, derechos y deberes. A los empleados o colaboradores se les incentiva y motiva para generar una actitud favorable a la creación y transmisión de conocimientos y logros del trabajo operativo.	

	<p>Cuando se produce la salida de un colaborador de la institución, es responsabilidad del área de Recursos Humanos poner en conocimiento de dicha decisión a otras áreas relacionadas como LEGAL, TECNOLÓGIA, ADMINISTRATIVO Y CONTABILIDAD, para que tomen medidas al respecto.</p> <p>Desde el área legal se realiza un documento CARTA O FINIQUITO LEGAL que contiene especificaciones críticas, informando al colaborador que debe mantener la discreción moral y ética de la actividad e informaciones operativas de la institución, se informa sobre la eliminación su acceso al uso de correo electrónico institucional y carpeta compartidas, llaves, entre otros recursos que maneje y debe entregar a la firma de este documento conjunto a la adquisición de sus beneficios económicos.</p> <p>Evidencia: Constancia de finiquito</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Contamos con los sistemas que van acorde con las funciones que se desempeñan en la institución, con esto se busca eficientizar los procesos realizados en los diferentes departamentos y divisiones, generando estadísticas sobre lo realizado.</p> <p>Evidencia: Históricos de TIC</p>	

<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>A través del área TIC se mantiene una constante actualización y evaluación del uso de los sistemas tecnológicos y el impacto económico de las mismas para la institución. Evidencia: Informes y reportes generados</p>	
<p>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.).</p>	<p>Como institución del Estado Dominicano estamos en el portal de Datos Abiertos compartiendo nuestras aplicaciones desarrolladas por nuestro personal. Además, nos mantenemos en continua actualización. Nos encontramos además desarrollando un sistema interno de estadísticas. Evidencia: Portal Datos Abiertos</p>	<p>No se ha terminado el Sistema de estadísticas</p>
<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>Los empleados de esta Dirección cuentan con las herramientas necesarias para apoyar las diferentes tareas que desempeñan. Dichas herramientas las tienen en sus dispositivos móviles, con las que tienen acceso controlado y verificado al momento de necesitarlas. La información alojada en la nube, como sus documentos en office 365. Evidencia: Backups en nube y en Servidor</p>	
<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>A través del uso de la tecnología, nuestra Institución ha ido fortaleciendo los procesos tanto interno como externos, con el uso de estas herramientas el público en general puede obtener las informaciones que realmente necesita, ya que, a través de nuestro portal, nuestra línea directa, los correos y las diferentes redes sociales estamos en constante contacto con los grupos de interés; que en nuestro caso son los productores agropecuarios.</p>	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • En Redes sociales y portal • Nuevos formularios diseñados • Módulos de gestión diseñados 	
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>La institución cuenta con políticas de Backups y storage en donde se pueden almacenar dicha información, tanto en la tierra como en la nube</p> <p>Evidencia: Registro de data en la nube y en servidor</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>Contamos con una política y procedimiento para el descarte de equipos obsoletos y residuos de cartuchos de tinta</p> <p>Evidencia: Manual políticas y procedimientos para desecho de equipos</p>	

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).	Las instalaciones físicas de la DIGERA fueron remodeladas en el año 2021 y constantemente realizamos mantenimiento a los mobiliarios y equipos, transporte e instalaciones físicas de nuestras oficinas.	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencia: Ordenes de compras y facturas de mantenimientos realizados.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Contamos con instalaciones que garantizan la accesibilidad física a la institución, es por ello por lo que tenemos disponible varios parqueos exclusivos señalizados, rampa para que personas discapacitadas puedan entrar al edificio garantizando su movilidad desde afuera de la institución (la calle) hasta el área en donde van a recibir el servicio (sala de servicio al cliente). Además, la ubicación de nuestra institución se encuentra cercana a las líneas de transporte público de la zona. (estación del metro, carros públicos, minibuses de transporte, moto concho)</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones remodeladas • vías de acceso definidas y seguras • Mapa ubicación 	
<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>Para estos fines nos tenemos que regir por los procedimientos instituidos para el Estado y manejados a través del INVI</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Las instalaciones que ocupamos pertenecen al Ministerio de Agricultura.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Controlamos el uso de los recursos a través de no encender luces que no son necesarias, no dejar encendidos los aires acondicionados, controlar la temperatura de</p>	

	<p>los A/C, los vehículos solo se utilizan para actividades estrictamente laborales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe mantenimiento vehículos • Mantenimiento equipos • Control uso eficiente energía 	
<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>Contamos con instalaciones que garantizan la accesibilidad física a la institución, es por ello que tenemos disponible varios parqueos exclusivos señalizados, rampa para que personas discapacitadas puedan entrar al edificio garantizando su movilidad desde afuera de la institución (la calle) hasta el área en donde van a recibir el servicio (sala de servicio al cliente). Además, la ubicación de nuestra institución se encuentra cercana a las líneas de transporte público de la zona. (estación del metro, carros públicos, minibuses de transporte, motoconcho)</p>	

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
La Organización:		
<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>En continua mejora en todo lo relacionado a nuestro grupo de interés y del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: • Políticas y procedimientos de Servicio al productor • Políticas y procedimientos de RRHH 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de capacitación al productor • Procedimientos servicio técnico 	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>Como institución nos hemos abocado a digitalizar toda la documentación que poseemos en papel mediante el uso de Scanner. En los diferentes departamentos, hemos ido escaneando la información la cual es almacenada mediante una aplicación de gestión de documentos desarrollada por la división de TIC.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación tecnológica en uso diseñada para estos fines 	
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>Damos seguimiento a los riesgos a través de la Matriz de Administración y Valoración de riesgos VAR.</p> <p>Evidencia: Matriz VAR por departamento</p>	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>Como parte de los controles internos, hemos definido las políticas y procedimientos de cada área y en los mismos están claramente identificados los responsables de cada paso a seguir.</p> <p>Evidencia: manuales de políticas y procedimientos por departamentos.</p>	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	En este año es que estamos iniciando con la implementación de las políticas y	No se ha terminado la implementación de las NOBACI ni el Manual de Procesos

	procedimientos de las NOBACI y vamos a elaborar el Manual de Procesos.	
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.	Nos encontramos trabajando con el Manual de Procesos y la implementación de NOBACI	No se ha terminado de elaborar el Manual de Procesos
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.).	No tenemos establecidos estos indicadores por no dar un servicio tangible al público. Nuestra función es realizar el pago del subsidio directamente a la compañía aseguradora	
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).	Contamos con procedimientos de Backup de datos diarios, semanales y mensuales para proteger toda la información tanto de clientes como del personal. Evidencias: Backups	

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
La Organización:		
1) 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.	En cada encuentro o interacción que tenemos con los productores, dejamos un espacio en donde pueden expresar sus experiencias y recomendaciones sobre el servicio recibido y lo que les gustaría recibir. Este levantamiento de información queda documentado en un informe y nos sirve para elaborar planes de mejoras, normativas, procesos y exigir a los involucrados externos a cumplir con las demandas de los ciudadanos. Además de las encuestas de satisfacción que realizamos al finalizar cada reunión.	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuestas • Control asistencia a las actividades 	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	Como método de innovación utilizamos las capacitaciones online, la línea directa al productor (ciudadano), el WhatsApp Business Evidencia: Los métodos citados.	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	Nos enfocamos permanentemente en la promoción del seguro agropecuario sin realizar discriminación por género.	
4) 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, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	No tenemos servicios tangibles que ofrecer	

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.	No tenemos procesos coordinados con otras organizaciones	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Solo tenemos acuerdo de interoperabilidad con el Ministerio de Agricultura. Evidencia: Acuerdo firmado	

3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	No tenemos trabajo coordinado con otras instituciones para la solución de problemas	
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.	Tenemos procesos coordinados interdepartamentales para la agilización de los procesos y la obtención de mejores resultados Evidencia: Políticas y procedimientos por departamentos	
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.	Se han realizado diversos acuerdos para mejorar las condiciones de nuestro grupo de interés. Evidencia: - Acuerdo con SENASA - Acuerdo Infotep - Acuerdo con el ITLA - Acuerdo JAD/DIGERA/IAD	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Contactamos las autoridades municipales para organizar eventos con los agricultores de la zona. Evidencia: fotos en las redes de entrega de cheques en Villa Rivas, S:F.M.	

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
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

<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>En las diferentes encuestas realizadas luego de ofrecer los servicios de promoción y de capacitación a los productores, hemos obtenido en promedio los siguientes resultados:</p> <p>Amabilidad 92.73% Fiabilidad 98.79% Profesionalidad 93.33%</p> <p>Tenemos comprometido en la Carta Compromiso un mínimo de un 85% para cada uno de estos atributos.</p> <p>Evidencia: Resultados encuestas de satisfacción de servicio</p>	
<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>Se evidencia la orientación al ciudadano/cliente a través de las encuestas que se realizan en donde obtenemos la medición de diferentes aspectos entre los que se destacan:</p> <p>Tiempo de respuesta 89.47% Profesionalidad 90.53% Accesibilidad 81.40% Prestación del servicio 92.98%</p> <p>Evidencia: resultados de encuestas</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencia la participación de los ciudadanos/clientes en la toma de decisiones de la organización a través de los diferentes medios puestos a su disposición para la recepción de quejas y sugerencias. Además, se realizan encuestas de satisfacción de usuarios externos y partes interesadas con el objetivo de conocer la opinión sobre los procesos de trabajo.</p> <p>Evidencia: Resultados encuestas realizadas</p>	

<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>Para evidenciar la transparencia publicamos a través del portal institucional todos los proyectos y resultados operacionales de la institución. También realizamos publicaciones informativas y educativas dirigidas a los productores y a los técnicos del sector agropecuario. Evidencia: publicaciones en el Portal Institucional y en redes sociales cuya composición de usuarios es la siguiente:</p> <table border="1" data-bbox="919 483 1350 800"> <thead> <tr> <th colspan="2">Edad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Entre 13 y 17 años</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Entre 18 y 24 años</td> <td>7,0%</td> </tr> <tr> <td>Entre 25 y 34 años</td> <td>12,2%</td> </tr> <tr> <td>Entre 35 y 44 años</td> <td>14,2%</td> </tr> <tr> <td>Entre 45 y 54 años</td> <td>21,1%</td> </tr> <tr> <td>Entre 55 y 64 años</td> <td>21,9%</td> </tr> <tr> <td>Más de 65 años</td> <td>23,6%</td> </tr> </tbody> </table>	Edad		Entre 13 y 17 años	0%	Entre 18 y 24 años	7,0%	Entre 25 y 34 años	12,2%	Entre 35 y 44 años	14,2%	Entre 45 y 54 años	21,1%	Entre 55 y 64 años	21,9%	Más de 65 años	23,6%	
Edad																		
Entre 13 y 17 años	0%																	
Entre 18 y 24 años	7,0%																	
Entre 25 y 34 años	12,2%																	
Entre 35 y 44 años	14,2%																	
Entre 45 y 54 años	21,1%																	
Entre 55 y 64 años	21,9%																	
Más de 65 años	23,6%																	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>En la DIGERA se evidencia la transparencia y la confianza generada en los usuarios a través de los resultados de las encuestas operaciones y Además, se realizan publicaciones de todas las actividades y tenemos identificados los medios para que los ciudadanos realicen sus sugerencias cuando lo consideren pertinente. Resultado última encuesta en la parte de integridad y confianza 94.59% Evidencia: publicaciones en el portal institucional, Datos Abiertos, Redes Sociales y resultados encuestas</p>																	

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

Documento Externo
SGC-MAP

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>Los únicos servicios que ofertamos son de promoción del seguro (asesoría técnica) y capacitación técnica. Los resultados obtenidos de las encuestas luego de finalizar estas actividades son:</p> <p>Confianza (fiabilidad) 97.30%</p> <p>Evidencia: Resultados de las encuestas</p>	
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>Para la accesibilidad a nuestras oficinas tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parada del metro en el frente • Ruta de transporte público en el frente Carros y minibuses) • Área de parqueo disponible • Rampa de acceso para personas discapacitadas. <p>Como medios de acceso digitales tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instagram • YouTube • Facebook • Canal institucional • Twitter • Línea directa servicio al productor <p>Por las características de la institución, no ofrecemos servicio por ventanilla, ni con costo incluido.</p>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad,	La calidad del servicio ofrecido se evidencia con la medición de la percepción de los	

tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>ciudadanos a través de las encuestas de satisfacción del servicio, en la cual se mide como aspectos importantes los siguientes:</p> <p>Satisfacción del servicio 95.3%</p> <p>Fiabilidad 98.73%</p> <p>Tiempo de respuesta 89.47%</p>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	La institución no realiza diferenciación de servicio ya que los únicos que tenemos, están dirigidos a promover el uso del seguro y a capacitar los productores sobre el tema.	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Cada año se planifican procesos y actividades innovadora que nos permitan mejorar y agilizar todos los procesos internos. Estas actividades se plasman en el Plan Operativo Anual, dándole seguimiento a su ejecución.</p> <p>Podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SISDIGERA • SISGEPOL • SERVIPRODUC • SISPOLIZA • SISDOC <p>Actualmente nos encontramos desarrollando el Sistema de Estadísticas y la implementación de SIDIAGRO</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>La agilidad de la institución a lo interno, la medimos a través de los informes de ejecución del POA, y el desempeño del personal.</p> <p>A lo externo, lo medimos a través de las encuestas de satisfacción realizadas sobre</p>	

	<p>las charlas, mediación y capacitación impartida a los productores agropecuarios. El resultado de las mediciones de las encuestas se encuentra en un promedio de 95%</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>Se evidencia que la institución cuenta con herramientas digitales para su organización y el logro de los objetivos como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SIGEPOL: sistema para el manejo y control de las pólizas. • SISDOC: sistema de escaneo y conservación de todos los documentos de la institución. • SERVIPRODUC: sistema para la canalización, control, y agilización de todo lo relacionado con los productores agropecuarios. <p>Evidencia: Módulos en producción</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. 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>En la DIGERA no se puede cuantificar el tiempo de espera en prestación de servicio ya que los servicios que damos somos nosotros que se los llevamos a los productores y nos encargamos de coordina y organizar la logística.</p>	

	Tiempo de espera 0	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>Nunca hemos recibido quejas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Evidencia: Portal 311 sin quejas ni sugerencias Buzón en oficina sin quejas <p>Tenemos establecido en nuestro protocolo y en la Carta Compromiso, un tiempo de respuesta de 15 días para cuando se reciba alguna queja</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	Vamos a iniciar ahora a medir el cumplimiento de los estándares y compromisos de calidad. Nos acaban de aprobar la primera versión de Carta Compromiso al Ciudadano con Resolución de fecha 31/7/2023	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	Vamos a iniciar ahora con la medición del cumplimiento a los estándares aprobado. Evidencia: Resolución aprobatoria de Carta Compromiso de fecha 31 julio 2023	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora				
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Canales Internos: 4 Canales Externos: 8 con publicaciones y mediciones continuas. En el área de Comunicaciones realizan una medición continua.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Alcance Facebook</td> <td>990</td> </tr> <tr> <td>Alcance Instagram</td> <td>5,131</td> </tr> </table>	Alcance Facebook	990	Alcance Instagram	5,131	
Alcance Facebook	990					
Alcance Instagram	5,131					

Visita Facebook	366
Visita Instagram	1,809

YouTube

Suscriptores	124 actuales
Visualizaciones	6,1 mil
+ Suscriptores	41 nuevos

Edad

Entre 13 y 17 años	0%
Entre 18 y 24 años	7,0%
Entre 25 y 34 años	12,2%
Entre 35 y 44 años	14,2%
Entre 45 y 54 años	21,1%
Entre 55 y 64 años	21,9%
Más de 65 años	23,6%

Sexo Facebook

Mujeres	52,4%
Hombres	47,6%

Sexo Instagram

Mujeres	38%
Hombres	62%

2) Disponibilidad y exactitud de la información.

Como órgano rector del Seguro agropecuario, manejamos las estadísticas de.

- Numero de pólizas emitidas,
- Numero de productores subsidiados
- Tareas cubiertas

	<ul style="list-style-type: none"> • Rubros subsidiados <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones por años, en el portal • Memorias institucionales 	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.		

	<p>Entre los objetivos de rendimiento y resultados de la institución podemos citar:</p> <p>Metas presidenciales 100%</p> <p>SISMAP 68.72%</p> <p>NOBACI 71.26%</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Se evidencia el alcance de la entrega de datos abiertos a través de la página web/portal de transparencia, sección de “Datos Abiertos”, la cual dispone y facilita las siguientes informaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nóminas de Empleados • Ejecución del Presupuesto • Estadísticas Institucionales. • Pago del subsidio • Resoluciones emitidas <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones en el portal de Datos Abiertos 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	Tenemos horario de 8:00am a 4:00pm, para todos los servidores, pero no ofrecemos servicio de atención directa al publico	

Documento Externo
SGC-MAP

6) Tiempo de espera.	No hay tiempo de espera 0	
7) Tiempo para prestar el servicio.	Los servicios que ofrece la institución son realizados de forma presencial en las comunidades en donde se encuentran los productores y son atendidos sin previa solicitud.	
8) Costo de los servicios.	Solo promovemos, no hay costo por servicio incluido.	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Se evidencia la disponibilidad de información de los dos servicios descritos en la Carta Compromiso al Ciudadano, en su primera versión y en el portal web en la sección servicio.</p> <p>Se evidencia la medición de la actualización de información sobre la responsabilidad de gestión de los servicios en el indicador de SISMAP "Transparencia en las informaciones de Servicios y funcionarios", el cual mantenemos al 100%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano, primera versión • Portal web • Ranking SISMAP indicador 01.5 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y	Los líderes de nuestro grupo de interés se involucran en la organización de las actividades que realizamos en las diferentes	

<p>productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>comunidades, a través de las Juntas Solidarias, que son asociaciones de productores que representan su comunidad y sirven de enlace con la DIGERA.</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>No contamos con reporte de quejas o sugerencias y el resultado de las acciones tomadas debido a que nunca hemos recibido quejas ni sugerencias a través de los diferentes medios establecidos para estos fines.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • línea 311 • Buzón de quejas y sugerencias • Portal web • línea directa al productor 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia el uso de redes sociales para comunicación directa con nuestro grupo de interés</p> <p>Instagram 1,271 seguidores Facebook 764 seguidores YouTube 124 suscriptores</p>	
<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>En la institución se han definido mediciones en cuanto al género para los productores para cuantificar la participación porcentual según género. De acuerdo con nuestras estadísticas, tenemos productores recibiendo subsidio al seguro sin género:</p> <p>Hombres 13,473 Mujeres 2,841</p>	

<p>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>	<p>Se evidencia la participación de los grupos de interés en las jornadas que con ellos realizamos en las diferentes comunidades. Grupos convocados 133 Productores participantes 6,869. De los cuales fueron 5,860 hombres y 1,009 mujeres.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Los productores que son convocados a las charlas de orientación sobre el seguro agropecuario asisten masivamente.</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>En el marco de la transparencia gubernamental, publicamos en el portal web las siguientes informaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las informaciones financieras, realizando la publicación del presupuesto aprobado y la ejecución presupuestaria. • En la base jurídica, además de publicar la ley que nos rige, su modificación y reglamento de aplicación, publicamos todas las resoluciones emitidas y las normativas del seguro agropecuario. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Las pólizas subsidiadas por rubro, por año. Las licitaciones realizadas Los procesos de compra y contrataciones <p>Evidencia: Portal web</p>	
--	--	--

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).		

Se evidencia el rendimiento general de la institución a través de la medición de:

- Sistema de programación y gestión por metas y Resultados (presidencia) 100%
- Encuesta de clima laboral año 2021 89%
- Encuesta clima laboral año 2022 94%
- Encuesta satisfacción servicio 95.3%

2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Se evidencia el involucramiento de todos los empleados de la institución con la misión, visión y valores, con los resultados obtenidos de la encuesta de clima: 2021 89%	

	<p>2022 94%</p> <p>También se puede evidenciar en los logros alcanzados como equipo al realizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las jornadas de elaboración del Plan Operativo Anual. • Preparación de informes de ejecución del POA • inducción al personal de nuevo ingreso <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía de inducción para personal de nuevo ingreso • Resultado encuestas de clima de cada año • Jornadas de trabajo para elaboración POA 	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia la participación de las personas en las actividades de mejora a través de los resultados de la encuesta de clima en el acápite correspondiente al impacto de la encuesta en mi institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2021 91.67% • Año 2022 94.12% <p>Reflejando estabilidad en los resultados positivos.</p> <p>También se evidencian buenos resultados en cuanto a la colaboración y trabajo en equipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2021 97.92% • Año 2022 98.53% 	

<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Se evidencia la conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses, con los resultados de la encuesta de clima en la dimensión de</p> <p>Austeridad y combate a la corrupción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2021 91.67% • Año 2022 94.86% <p>Identidad con la institución y valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2021 95% • Año 2022 98.24% <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de lima 2021 y 2022 • Campaña realizada en promoción de valores 	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se evidencian los mecanismos de retroalimentación de consulta y dialogo a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las reuniones semanales con los encargados de área • Reuniones con todo el personal para compartir planes y políticas de aplicación • A través de las encuestas internas realizadas por el área de comunicaciones • La encuesta de clima en su acápite colaboración y trabajo en equipo obtuvimos un 97.92% en el 2021 y un 98.53% en el 2022. • En los encuentros de integración organizados para todo el personal <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones realizadas 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de encuestas internas • Resultados encuestas SECAP • Fotos de actividades integración 	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>Se evidencia la responsabilidad social de la organización a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las jornadas de salud llevada a los agricultores • Entrega de canastas de alimentos crudos en las comunidades más necesitadas • Charlas de salud preventiva realizadas • Jornadas de reforestación <p>Evidencia: Informes de las jornadas sociales realizadas y fotos de estas.</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Se evidencia la apertura de la organización para el cambio y la innovación a través de la encuesta de clima. En la variable Mejora y Cambio tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Año 2021 91.67% • Año 2022 97.65% • Creamos nuevas vías directas de comunicación con nuestro grupo de interés • Apertura a través de las redes sociales. • Mejoras en nuestro sistema tecnológico <p>Evidencias: Redes sociales y portal institucional Encuesta de clima Mejoras tecnológicas (módulos)</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Se evidencia el impacto de la digitalización en la organización a través del resultado de la encuesta de clima en la variable Uso de la tecnología, para la que tenemos estos resultados:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Año 2021 79.17% • Año 2022 95.595 • Puesta en producción de nuevos módulos de TIC: SISGEPOL, SERVIPRODUC, SISDOC • <p>Evidencia: Módulos creados para las diferentes áreas por TIC y resultados encuestas</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>Se evidencia la agilidad de la organización a través de las encuestas de satisfacción realizadas cuyo resultado promedio se encuentra en un 88%.</p> <p>Se evidencia la agilidad a través del resultado de la encuesta de clima en su variable Enfoque a resultados y Productividad que para el año 2021 fue de 97.92% y para el 2022 96.33%</p>	

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>Se evidencia la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la institución a través de la encuesta de clima en su acápite Liderazgo y Participación</p> <p>Año 2021 93.33%</p> <p>Año 2022 95.30%</p> <p>Se evidencia también a través del resultado de la comunicación:</p> <p>Año 2021 97.22%</p> <p>Año 2022 97.06%</p> <p>También se puede evidenciar a través del resultado del reconocimiento Laboral:</p> <p>Año 2021 86.67%</p>	

	<p>Año 2022 95.30%</p> <p>: Evidencia: Resultados de las encuestas de clima laboral.</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Se evidencia el diseño, normativa y la gestión de los distintos procesos de la organización, en los resultados arrojados en la encuesta de clima 2022 con una puntuación de un 94% y para el año 2021 de un 89%.</p> <p>En relación con el enfoque a resultados y productividad se obtuvo una puntuación de un 96.33% para el año 2022 y de un 97.92% para el año 2021.</p> <p>Evidencia: Encuestas de clima</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se evidencia la medición de la percepción en cuanto el reparto de tareas a través del resultado de la Cantidad de Trabajo en la encuesta de clima:</p> <p>Año 2022 77.06%</p> <p>Año 2021 65%</p> <p>En cuanto al enfoque de resultados y productividad:</p> <p>Año 2022 96.33%</p> <p>Año 2121 97.92%</p> <p>Se evidencia el reparto de tareas a través de los acuerdos de desempeño y la evaluación del desempeño.</p> <p>Evidencias: Resultados de encuestas de clima, Acuerdos de desempeño y evaluación personal</p>	

<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia la gestión del conocimiento desde que ingresa el personal a través de la inducción que consta de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atribuciones y competencias de la institución • Misión, Visión y Valores • Beneficios y compensaciones • Matriz de Valoración interna (VAR) • Manual de funciones • Manual de Cargos • Código de ética • Políticas de información y comunicación <p>Se evidencia, además, a través del programa de capacitación anual elaborado para todo el personal de la institución.</p> <p>Se evidencia a través del resultado de la encuesta de clima en su capacitación Especializada y Desarrollo cuyos resultados fueron:</p> <table data-bbox="741 933 1050 1006"> <tr> <td>Año 2021</td> <td>98.33%</td> </tr> <tr> <td>Año 2022</td> <td>96.47%</td> </tr> </table> <p>Evidencias: Manual de inducción Programa de capacitación Encuestas de clima y Cultura Organizacional</p>	Año 2021	98.33%	Año 2022	96.47%	
Año 2021	98.33%					
Año 2022	96.47%					
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Se evidencia la comunicación interna a través de los resultados de la encuesta de clima que fueron.</p>					

	<p>Año 2121 97.22%</p> <p>Año 2022 97.06%</p> <p>Tenemos también un Plan de Comunicación interna que determina el tono, los canales, formatos y medios para difundir o compartir informaciones.</p> <p>Evidencia: Plan de comunicación interno y externo y encuesta de clima y cultura organizacional.</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Se evidencian los resultados del reconocimiento labora a través de la encuesta de clima en la cual tenemos:</p> <p>Año 2021 86.67%</p> <p>Año 2022 95.30%</p> <p>Fueron reconocidos cinco empleados por su colaboración, empatía y rendimiento en el acto de celebración del día del servidor público del año 2022.</p> <p>Se realiza la selección del empleado del mes a través de votación de todos los compañeros.</p> <p>Se realizan reconocimientos públicos en las reuniones de todo el personal, a los empleados que hayan realizado un esfuerzo especial para el logro de los resultados.</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Se evidencia en la encuesta de clima, en el acápite Mejora y Cambio:</p> <p>Año 2021 91.67%</p>	

	Año 2022	97.65%	
	En el Enfoque a resultados y Productividad		
	Año 2021	97.92%	
	Año 2022	96.33%	
	Como parte de la organización para los cambios tenemos los resultados de la capacitación especializada y Desarrollo:		
	Año 2021	98.33%	
	Año 2022	96.47%	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
I) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Se evidencia el ambiente de trabajo y la cultura de la organización a través de la encuesta de clima en cuanto a : Cantidad de trabajo	

Año 2021	65%
Año 2022	77.06%
Relación con los compañeros	
Año 2021	100%
Año 2022	97.80%
Beneficios	
Año 2021	93.33%

Evidencia: Resultados encuestas de clima

<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Se evidencia la opinión del personal sobre el enfoque de los problemas sociales con la encuesta de clima con:</p> <p>Balance Trabajo Familia</p> <p>Año 2021 75% Año 2022 82.35%</p> <p>Calidad de vida Laboral</p> <p>Año 2121 97.22% Año 2022 95.59%</p> <p>Instituimos un día libre para los servidores por motivo de su cumpleaños Preservamos la salud de todos los servidores con el dispensario médico instalado en el Ministerio Evidencia: Encuestas de clima</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Se puede evidenciar a través de la encuesta de clima y cultura organizacional, el manejo de la igualdad de género y equidad en el trato con:</p> <p>Equidad y Género:</p> <p>Año 2021 72.23 Año 2022 88.24%</p> <p>Se muestra resultados positivos ascendentes en este renglón.</p>	

	<p>Mejora y Cambio:</p> <p>Año 2021 91.67%</p> <p>Año 2022 97.65%</p> <p>Relación con los compañeros</p> <p>Año 2021 100%</p> <p>Año 2022 97.80%</p> <p>Evidencia: Encuestas de clima</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Se evidencia las condiciones ambientales a través de la remodelación realizada a las instalaciones en el año 2021, mejorando las condiciones del espacio físico en el que se desarrolla el trabajo.</p> <p>Podemos verlo a través de la encuesta de clima Calidad de Vida laboral que fue:</p> <p>Año 2021 97.22%</p> <p>Año 2022 95.59%</p> <p>Evidencia: resultados remodelación oficina y encuesta de clima y cultura organizacional</p>	

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
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Se evidencia el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias en los resultados de la encuesta de clima y cultura	

	<p>organizacional correspondiente a los años 2022-2021, ante la interrogante de si la institución cuenta con un servicio profesional de carrera con una puntuación del 66.67% para el primer año y de 94.12 en el segundo año.</p> <p>Se evidencia el desarrollo de las competencias de los empleados en la repuesta favorable de los colaboradores en las encuestas de clima indicando los siguientes resultados</p> <p>Capacitación Especializada y Desarrollo:</p> <table data-bbox="743 623 1182 688"> <tr> <td>Año 2021</td> <td>98.33%</td> </tr> <tr> <td>Año 2022</td> <td>96.47%</td> </tr> </table> <p>Enfoque a Resultados y Productividad</p> <table data-bbox="743 769 1115 834"> <tr> <td>Año 2021</td> <td>97.92%</td> </tr> <tr> <td>Año 2022</td> <td>96.33%</td> </tr> </table> <p>Evidencia: Encuestas de Clima y Cultura</p>	Año 2021	98.33%	Año 2022	96.47%	Año 2021	97.92%	Año 2022	96.33%	
Año 2021	98.33%									
Año 2022	96.47%									
Año 2021	97.92%									
Año 2022	96.33%									
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Se evidencia la motivación y el empoderamiento a través de los resultados de la encuesta de clima.</p> <p>Impacto de la encuesta en mi institución:</p> <table data-bbox="743 1110 1115 1175"> <tr> <td>Año 2021</td> <td>91.67%</td> </tr> <tr> <td>Año 2022</td> <td>94.12%</td> </tr> </table> <p>Identidad con la Institución y Valores</p> <table data-bbox="743 1256 1115 1321"> <tr> <td>Año 2021</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Año 2022</td> <td>98.24%</td> </tr> </table>	Año 2021	91.67%	Año 2022	94.12%	Año 2021	95%	Año 2022	98.24%	
Año 2021	91.67%									
Año 2022	94.12%									
Año 2021	95%									
Año 2022	98.24%									

	<p>Colaboración y Trabajo en equipo</p> <p>Año 2021 97.92%</p> <p>Año 2022 98.53%</p> <p>Evidencia: Encuestas de clima organizacional</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Se evidencia el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los Diplomados y Capacitaciones de alcance internacional que se imparten para mejorar la calidad de la formación del personal y público de interés. • La programación de cursos y talleres a ser impartidos durante todo el año • El resultado de la encuesta en capacitación Especializada y Desarrollo fue de 86.67% en el 2021 y subió a 96.47% en 2022. <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de capacitación • Encuesta de clima • Copia de diplomas recibidos por los servidores 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

<p>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>	<p>Se puede evidenciar la lealtad y motivación del personal con el resultado presentado en Identidad con la institución y valores que para el año 2021 fue de un 95% y para el 2022 de 98.24%.</p> <p>El índice de rotación del personal esta en 0.1%</p> <p>El índice de absentismo en un 2.5% y Apenas se reciben quejas. Evidencia: Encuesta de clima Cálculos de índices internos</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia el nivel de participación de los servidores en actividades de mejora en la elaboración de los planes estratégicos, plan operativo, presupuesto anual, normativas:</p> <p>Jornada elaboración POA 2021 7 colaboradores 2022 10 colaboradores 2023 11 colaboradores</p> <p>Jornada elaboración PEI 2020 5 colaboradores</p> <p>Jornada elaboración Presupuesto 2021 6 colaboradores 2022 9 colaboradores 2023 11 colaboradores</p> <p>1er Diplomado del Seguro Agropecuario 15 colaboradores</p>	

	<p>Normativas del seguro agropecuario 4 colaboradores</p> <p>Evidencia: PEI, POA, Presupuesto anual, fotos del diplomado</p>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	No se evidencian conflictos de intereses.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>Se puede evidenciar la participación de forma voluntaria del personal en las siguientes actividades de responsabilidad social:</p> <p>Jornadas de vacunación Covid 19 todo el personal.</p> <p>Jornada contra Fiebre Porcina, 6 colaboradores</p> <p>Jornadas de reforestación 18 colaboradores</p> <p>Jornadas de salud preventiva para agricultores 10 colaboradores.</p> <p>Evidencia: Informe de vacunados Fotos y publicaciones en redes de las actividades</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	Se evidencia en la evaluación realizada por el MAP para la aprobación de la Carta Compromiso al ciudadano, en donde tenemos una puntuación de un 100% y	

<p>ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>comprometimos los atributos de Fiabilidad, profesionalidad y amabilidad.</p> <p>Tenemos el resultado en Calidad y Orientación al Usuario en un 93.33% en el 2021 y un 98.82% en el 2022.</p> <p>Se evidencia también en los cursos y talleres impartido al personal enfocados en la calidad del servicio en donde han ido participando todos los colaboradores.</p> <p>En la encuesta de satisfacción tenemos un promedio de 95% en calidad del servicio.</p> <p>Evidencia: Aprobación CCC Resultados encuesta de satisfacción del servicio. Listado y diplomas de participación en cursos de capacitación.</p>	
---	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Se evidencian indicadores relacionados con el rendimiento individual, en la elaboración de los acuerdos de desempeño, que contienen los objetivos y metas entre el supervisor y supervisado sobre los resultados que deberá generar el supervisado durante el periodo de duración de un año, el cual será posteriormente verificado a través de la evaluación del desempeño.</p> <p>Evidencia: Resultados de las evaluaciones Acuerdos de desempeño</p>	

<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Se evidencian los indicadores sobre el uso de herramientas digitales de comunicación a través de las estadísticas generadas de las mismas:</p> <p>Alcance Facebook 990 Alcance Instagram 5,131 Visita Facebook 366 Visita Instagram 1,809 Sexo Mujer 25,5% Hombres 74,6% Edad Entre 13 y 17 años 0% Entre 18 y 24 años 7,0% Entre 25 y 34 años 12,2% Entre 35 y 44 años 14,2% Entre 45 y 54 años 21,1% Entre 55 y 64 años 21,9% Más de 65 años 23,6% Seguidores Facebook 764 Seguidores Instagram 1,271 Nuevos Facebook 19 Nuevos Seguidores Instagram 184 Visita Facebook 366 Visita Instagram 1,809 Sexo Facebook Mujeres 52,4% Hombres 47,6% Sexo Instagram Mujeres 38%</p>	
---	--	--

	<p>Hombres 62%</p> <p>YouTube Suscriptores 124 actuales Visualizaciones 6,1 mil + Suscriptores 41 nuevos Tiempo de Visualización No suscrito 83,5% Suscrito 16,6% Regiones Geográficas principales República Dominicana 18,2% México 17,1% Estados Unidos 5,1% Colombia 4,1% Argentina 3,3%</p> <p>Evidencias: Monitoreo y seguimiento al uso de las herramientas digitales</p>	
<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>Se evidencian indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades, en la elaboración anual del Plan de Capacitación y Desarrollo resultado de la detección de necesidades de capacitación individual, realizadas por los supervisores. En lo que va del año 2023 se han realizado mas de 18 capacitaciones entre talleres y charlas. Hay 6 colaboradores en Diplomados y 2 en maestría</p> <p>Evidencia: Informes y diplomas de cursos y talleres recibidos por el personal</p>	

<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencian las acciones de reconocimiento individual a los colaboradores a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selección empleado del mes • Reconocimiento por desempeño en trabajo de equipo • Reconocimiento por colaboración <p>Estos reconocimientos se realizan en las actividades de integración.</p> <p>Evidencia: Fotos e informes sobre reconocimientos otorgados</p>	
--	---	--

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 8.1. 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>Se evidencia el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo con uniformes al equipo de baseball de la urbanización • Charlas de salud impartidas en las comunidades agrícolas • Jornadas medicas realizadas en las diferentes comunidades agrícolas • Donación de prótesis a hijos de agricultores • Donación medicamentos uso continuo a los envejecientes <p>Evidencia: Fotos tomadas en las distintas jornadas y con los donativos y fotos del equipo de baseball</p>	
<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>No contamos con medición de percepción sobre este tópico.</p>	<p>No hemos realizado medición sobre el impacto de la institución</p>
<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>Se evidencian las acciones dirigidas a personas cuando realizamos ayuda a los agricultores y sus familiares consiguiéndoles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prótesis, • ayuda médica, • lentillas para adultos mayores, • sillas de rueda. • Participación en ferias regionales <p>Evidencia: fotos e informes de las jornadas</p>	

<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>Se evidencia el impacto de la organización en la comunidad cuando ocurre un siniestro y se le realiza el pago del seguro que el estado había subsidiado.</p> <p>Evidencia: Fotos de entrega de cheques en las comunidades de Villa Rivas, S.F.M y de Higüey</p>																	
<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>Ahora es que se está formalizando el área de acceso a la información y por eso no tenemos resultados de parte de la Dirección de Ética y Transparencia</p>	<p>No hemos sido evaluados por la DIGEIG</p>																
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>De acuerdo con las encuestas realizadas, la percepción de los entrevistados fue:</p> <p>Para el 2022 un 85% positiva en el cuidado medioambiental. En el 2023 93% de resultado positivo.</p> <p>Evidencia: Resultados encuestas</p>																	
<p>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>	<p>Se evidencia la respuesta del público en las encuestas realizadas para los siguientes años:</p> <table data-bbox="743 993 1360 1360"> <tr> <td colspan="2">2023</td> </tr> <tr> <td>Accesibilidad</td> <td>95%</td> </tr> <tr> <td>Transparencia</td> <td>92.8%</td> </tr> <tr> <td colspan="2">2022</td> </tr> <tr> <td>Accesibilidad</td> <td>93.6%</td> </tr> <tr> <td>Transparencia</td> <td>91.5%</td> </tr> <tr> <td colspan="2">2021</td> </tr> <tr> <td>Accesibilidad</td> <td>93%</td> </tr> </table>	2023		Accesibilidad	95%	Transparencia	92.8%	2022		Accesibilidad	93.6%	Transparencia	91.5%	2021		Accesibilidad	93%	
2023																		
Accesibilidad	95%																	
Transparencia	92.8%																	
2022																		
Accesibilidad	93.6%																	
Transparencia	91.5%																	
2021																		
Accesibilidad	93%																	

	Transparencia	92%	
--	---------------	-----	--

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>Como medidas para preservar y mantener los recursos tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se apagan todas las luces de las áreas que no se están utilizando • Al final del día se deja todo apagado • Control de uso de la fotocopidora (solo se imprime si es absolutamente necesario) • No se desperdicia agua • Control del uso vehicular para <p>Evidencia: Políticas y Procedimientos para la protección del medio ambiente</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia la participación de la DIGERA en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 1er Diplomado sobre el seguro agropecuario con participación del Ministerio de Agricultura, el Banco Agrícola, AGRODOSA, Seguros Banreservas en el año 2022. • La semana acuícola con la participación de las principales compañías de seguros • Reunión de evaluación del sector de seguro agropecuario con el BID, Ministerio de Hacienda, Superintendencia de Seguros, Dirección de Presupuesto y el 	

	<p>Ministerio de Agricultura en noviembre 2022 y otra en junio 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> Jornadas programadas para todo el año con los agricultores <p>Evidencia: cronograma de actividades a realizarse en el año.</p>	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>En el año 2022 tuvimos 45 notas de prensa publicadas en diferentes medios. En el 2023 se han publicado 12 notas de prensa. Tenemos publicaciones de todas las actividades realizadas en el portal institucional y en las redes sociales.</p>	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).	<p>Mantenemos una política de cero discriminaciones en todos los aspectos. No tenemos en nómina ninguna persona discapacitada</p>	No se ha contratado personal discapacitado
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>Con la participación del personal de la DIGERA, en septiembre 2022 apoyamos a los agricultores con el plan de contingencia tras el paso del huracán Fiona. En junio 2023, realizamos jornada de reforestación en San Cristóbal.</p>	
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	<p>Se evidencia el intercambio de conocimientos e información a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Julio 2023, reunión para definir seguro acuícola con la participación de Medio Ambiente, DIGEGA, Tecnificación de Riego, CONAPROPE . 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Julio 2023, Charla sobre el impacto de Riego Tecnificado para la seguridad alimentaria • Semana Acuícola, con la participación de la JAD, sector asegurador, AGRODOSA • Visita al Fondo para el Financiamiento del sector agropecuario en Colombia • Reunión con Bagricola para obtener financiamiento a micro productores • Encuentro del día del agricultor en Moca • Mayo 2023 reunión con Microinsurance para tratar sobre el prototipo del seguro paramétrico. 	
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>Para la prevención de riesgos de salud y accidentes tenemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el personal de la DIGERA se formó el Comité de Seguridad. • Jornada de afiliación al seguro subsidiado de salud en el año 2022 fueron incluidos 2,317 productores agropecuarios • En el 2023 se han afiliado al seguro de salud 528 agricultores 	
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	No tenemos mediciones realizadas en estos aspectos	No se ha medido la responsabilidad social

acciones que sobrepasen la misión de la institución).		
---	--	--

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 (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>El servicio que ofertamos es el subsidio a la prima del seguro agropecuario y la promoción y capacitación para el uso de este. Tenemos como resultados:</p> <p>Año 2020, 4,048 productores beneficiados Año 2021 9,364 productores beneficiados Año 2022 9,110 productores beneficiados Año 2023 hasta julio, 4,570 productores han sido beneficiados.</p> <p>Evidencia: Estadísticas sobre el subsidio publicadas en el portal y presentadas en las memorias institucionales</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>El impacto en la sociedad y en los beneficiarios de los servicios es:</p> <p>En el año 202 se subsidiaron 4,775 pólizas, el 2021 fueron subsidiadas 16,172, el 2022 se subsidiaron 13,961 y en lo que va del 2023, 3,605.</p> <p>Evidencia: Estadísticas de cobertura a la prima del seguro</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	No hemos realizado este tipo de evaluación porque lo que hacemos es pagar el 50% de la prima del seguro agropecuario	No se ha realizado evaluación comparativa

<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Tenemos varios acuerdos de cooperación con otras instituciones los cuales se han estado ejecutando según lo pautado. Acuerdo con SENASA se realizan todos los meses jornada de afiliación al seguro de salud, teniendo a la fecha 2,317 agricultores asegurados.</p> <p>El acuerdo con INFOTEP se coordinan cursos dirigidos al personal y a los productores, en 2022 se le llevo el programa CORE a los productores y en el 2023 se impartió diplomado de proyectos para el personal.</p> <p>En el marco del acuerdo con la JAD y AGRODOSA se organizó la semana acuícola para definir las bases para crear el seguro acuícola.</p> <p>Con el acuerdo con CONAPE, se han beneficiado mas de 2, 000 agricultores al recibir medicamentos, lentillas, consultas y charlas de salud</p> <p>Evidencias: Acuerdo con SENASA Acuerdo con INFOTEP Acuerdo JAD/DIGERA/AGRODOSA Acuerdo con CONAPE Acuerdo con el ITLA</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>Las únicas evaluaciones que hemos recibido son de la OGTIC y nos otorgaron la certificación NORTIC A:3 y la evaluación sobre riesgos laborales en la cual solo tuvimos una observación a ser corregida.</p>	

	Evidencia: NORTIC A:3 en el Portal e informe de evaluaciones de riesgos.	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Como resultado de las innovaciones, se ha actualizó la escala de aplicación del subsidio acorde al número de tarea cultivada. Se ha mejorado la base tecnológica de la institución y se realizó la guía de cultivos para todos los rubros subsidiados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución sobre la escala de aplicación del subsidio • Estudio de Riesgos 	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Se evidencian los aportes para la reforma del sector público a través de los avances aplicados en las regulaciones del seguro agropecuario como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normativas de suscripción para el seguro agropecuario • Resolución que aprueba la escala de aplicación del aporte estatal • Normativas para el seguro acuícola y su aplicación • Guías de cultivo • Normativas del seguro agropecuario • Resolución aprobatoria para el proceso de manejo y aplicación del aporte estatal 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	Hemos logrado mejorar la eficiencia ahorrando tiempo al realizar los procesos, gestionando los recursos financieros a tiempo, cumpliendo con los compromisos en el tiempo establecido y haciendo un buen uso de los recursos humanos entre otras innovaciones.	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Como parte de las mejoras, definimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todas las políticas y procedimientos a ser aplicados en cada uno de los departamentos y divisiones. • Mejoras tecnológicas con la creación de los módulos por departamentos • Habilitación de línea directa al productor • Creación de la Juntas Solidarias como canal multiplicador de información a los productores • Implementación de las NOBACI con un avance de un 72% 	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	No realizamos evaluación mediante benchmarking	No se ha realizado benchmarking
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>En cuanto a la eficacia de las alianzas tenemos un cumplimiento de:</p> <p>Acuerdo con SENASA 100%</p> <p>Acuerdo con la JAD/AGRADOSA 85%</p> <p>Acuerdo con CONAPE 95%</p> <p>Acuerdo con INFOTEP 90%</p> <p>.</p>	

	Evidencia: Acuerdos de cooperación firmados	
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>La DIGERA mantiene interoperabilidad con varias instituciones lo que le permite efficientizar los recursos y agilizar los procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección General de Presupuesto con el Sistema de información de la Gestión Financiera (SIGEF) • Dirección General de Contrataciones Públicas a través del indicador de uso del sistema nacional de compras y contrataciones • Ministerio de Administración pública a través del Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP) • Con el Ministerio de la Presidencia a través del Sistema de Programación y Gestión de Metas y Resultados • Con el Ministerio de Agricultura 	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	No hemos recibido los resultados de la auditoría interna.	No se han recibido los resultados de la auditoría realizada
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	No hemos participado en concursos	No se han recibido reconocimientos
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Este es el primer año de ejecución presupuestaria a través del SIGEF. En el primer semestre del año tenemos una ejecución de un 63%</p> <p>Evidencia: ejecución presupuestaria</p>	

<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Para el logro de mejores resultados en cuanto a costo – efectividad, la institución realiza todas sus actividades con personal interno para evitar el costo de empresas y/o consultores externos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El PEI fue realizado con los encargados de áreas • Las cotizaciones y evaluaciones equipos la realiza directamente el área de Tecnología • En vez de comprar programas con licencias, se han desarrollado con programadores internos los módulos de SISDIGERA, SISGEPOL, SERVIPRODUC, SISDOC • Las Normativas han sido creadas y redactadas a lo interno sin necesidad de contratar consultor externo 	
--	---	--

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.