



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

**Dirección General
de Ganadería**

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

Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador Austrý Rodríguez
Evaluador (es)

Comité de Calidad

Rosayddel
Ramírez
Secretaria

Estefani Taveras
Miembro

Victor Vandelinder
Miembro

Ana Martínez
Miembro

Carmen Guerrero
Miembro

Junior De La
Cruz
Miembro

Ramon Ramirez
Miembro

Jorge Monsanto
Miembro

Santo Domingo
19 de Junio de 2024

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| RESUMEN EJECUTIVO..... | 3 |
| 1. ASPECTOS GENERALES..... | 4 |
| 1.1 MARCO INSTITUCION AL. | |
| 1.1.1. MISIÓN | |
| 1.1.2. VISIÓN | |
| 1.1.3. VALORES INSTITUCIONALES | |
| 1.1.4. BASE LEGAL | |
| 1.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA | |
| 1.1.6. SERVICIOS | |
| 1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | 9 |
| 2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION | 10 |
| 2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS. | |
| 2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL. | |
| 2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES..... | 11 |
| 2.1.1 LIDERAZGO | |
| 2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA | |
| 2.1.3 PERSONAS | |
| 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS | |
| 2.1.5 PROCESOS | |
| 2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS..... | 16 |
| 2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES. | |
| 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS | |
| 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL | |
| 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO. | |
| 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS | 19 |
| 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES..... | 20 |

RESUMEN EJECUTIVO

La Dirección General de Ganadería de la República Dominicana busca regular, supervisar, desarrollar y promover la protección y desarrollo de la pecuaria nacional. Estos lineamientos son aplicados por un equipo de profesionales altamente capacitados, para entregar más de 15 servicios, donde la calidad de los servicios se garantiza por la calidad en la gestión desde la Planificación estratégica hasta la ejecución de cada servicio para el logro de la satisfacción del ciudadano. Se distribuyó el trabajo entre los miembros del Comité de Calidad, se realiza levantamiento de información y evidencias necesarias para sustentar lo presentado en la Guía de Autoevaluación CAF y a través de la implementación de la carta compromiso al ciudadano en nuestra primera edición.

Las Fortalezas identificados en el análisis de la Institución se presentan, un desarrollo estratégico de la misión, visión y valores, sustentado por acciones dirigidas por el liderazgo de la alta gerencia con un enfoque estratégico, la gestión de planes y seguimiento a los indicadores de cumplimiento, control de calidad y la estandarización de los procesos.

Entre las oportunidades identificadas se pueden determinar relación con los ciudadanos y colaboradores la relación debe seguir reforzándose a través de encuestas que nos permitan seguir mejorando los procesos.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1 MISIÓN

Promover el desarrollo de la pecuaria nacional impulsando la productividad y la competitividad de los productores pecuarios, resguardando la sanidad animal para lograr la seguridad alimentaria del pueblo dominicano dentro de un marco de acción ambientalmente sostenible.

1.1.2 VISIÓN

Ser una institución dominicana reconocida por su contribución al desarrollo del sector pecuario nacional, con un personal altamente calificado y comprometido con valores éticos; que propicien el mejoramiento continuo de la productividad, calidad, inocuidad de los alimentos mediante el uso de las tecnologías.

1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

Calidad: Asumimos el compromiso de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y superar sus expectativas.

Eficiencia: Realizamos con dedicación, esmero y puntualidad los compromisos asumidos excediendo muchas veces las expectativas esperadas.

Transparencia: Manejamos con honestidad los recursos asignados, rindiendo cuentas oportunamente y abiertos al escrutinio público.

Cooperación: Estamos convencidos de que juntos, podemos y lo hacemos mejor.

Respeto: Asumimos de plena conciencia el respeto como valor fundamental para cumplir y velar por el cumplimiento de nuestra visión y misión, así como garantizar la calidad de las relaciones interpersonales dentro y fuera de la institución.

Innovación: Nos enfocamos en desarrollar iniciativas que simplifiquen y agreguen valor a nuestros usuarios.

Igualdad: Fomentar el trato idéntico entre personas sin ningún tipo de distinción por raza, sexo, clase social o circunstancia.

Compromiso Ambiental: Nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental es innegociable.

1.1.4 BASE LEGAL

La Dirección General de Ganadería (DIGEGA) está sustentada legalmente en las siguientes normativas del Estado Dominicano.

La ley no. 85 de fecha 4 de febrero de 1931, otorga permiso para la exportación de razas mejoradas, a la vez que se regulan las importaciones de ganado.

Decreto no. 6775 del 27 de agosto de 1950, dicta normas para la importación y exportación de animales y sub-productos de origen animal.

Con la ley 4030 del 19 de enero de 1955, se declara de interés público la defensa sanitaria de las especies pecuarias en nuestro país, así como se establece el control, la erradicación y la prevención de enfermedades animales transmisibles al hombre.

Ley no. 259 del 31 de diciembre de 1971, que regula la producción, calidad y comercialización de los alimentos para el ganado.

Ley no. 62 del 1 de noviembre de 1974, incentiva el desarrollo de la apicultura.

Decreto no. 2888 del 20 de mayo de 1977, reglamenta la campaña contra Brucelosis y las garrapatas.

Decreto no. 150 de 1978 establece que la Dirección General de Ganadería depende nuevamente de la Secretaría de Estado de Agricultura.

Decreto 521-06 del 17 de octubre del 2006, que reglamenta el Registro de Establecimientos y Medicamentos Veterinarios.”

Resolución No. 016 de fecha 11 de agosto del 2008, que crea la Sección de Control de Alimentos, Aditivos y Formulas alimenticias para Animales.

1.1.6 SERVICIOS

| SERVICIOS | MODALIDAD DE PRESTACIÓN |
|--|--------------------------------------|
| Autorización para la importación de productos y subproductos de origen animal | Electrónica |
| Cuarentena de animales importados | Electrónica |
| Autorización para la exportación de animales, productos y subproductos de origen animal | Personal |
| Registro de Productos, Alimentos y Establecimientos Veterinarios | Presencial y electrónica |
| Capacitación y Asistencia a Productores Pecuarios | Presencial, telefónica o electrónica |
| Emisión de permisos de no objeción y certificaciones de Productos, Alimentos y Establecimientos Veterinarios | electrónica |
| Habilitación de establecimientos para exportar pieles | Presencial o electrónica |
| Certificación sanitaria para exportación de piel | Presencial o electrónica |
| Saneamiento en Fincas | Presencial, telefónica o electrónica |
| Control de la Movilización de Animales | Presencial |
| Acreditación Profesionales Veterinarios | presencial |
| Asistencia técnica en buenas prácticas de ordeño, acopio y manufactura | Presencial, telefónica o electrónica |
| Asistencia Técnica para producción de leche de calidad | Presencial, telefónica o electrónica |
| Registro en el Sistema Nacional de Trazabilidad Pecuaria | Presencial, telefónica o electrónica |

| | |
|---|--------------------------------------|
| Servicio de Registro, georreferenciación y asistencia técnica para Comercialización de Miel | Presencial, telefónica o electrónica |
| Inseminación de bovinos | Presencial, telefónica o electrónica |

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 que presenta la Dirección General de Ganadería, está orientado al crecimiento y desarrollo del Sector Pecuario Dominicano, a fin de apoyar a la población dominicana y al resto del mundo, donde tenemos nichos de mercado asegurados, una oferta de alimentos suficiente, inocuo y de buena calidad. Contiene tres (3) ejes estratégicos para los próximos 4 años a fin de contribuir con el desarrollo pecuario de la República Dominicana, así como a su desarrollo institucional:

EJES ESTRATÉGICOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS APUESTAS ESTRATÉGICAS

Alineación de la planificación estratégica con los instrumentos de planificación nacional de largo, mediano plazo y compromisos internacionales.

La Dirección General de Ganadería, orienta sus acciones, basado en la END, vinculados en los siguiente Ejes Estratégicos:

Eje Estratégico Uno: Un Estado con instituciones eficientes y transparentes, al servicio de una ciudadanía responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve el desarrollo y la convivencia pacífica.

Eje Estratégico Tres: Una economía articulada y sostenible, con una estructura productiva que genera crecimiento alto y sostenido con empleo decente y se inserta de forma competitiva en la economía global.

Eje Estratégico Cuatro: Una sociedad con cultura de producción y consumo sostenibles, que gestiona con equidad y eficacia los riesgos y la protección del medio ambiente y los recursos naturales y promueve una adecuada adaptación al cambio climático.

Además, las acciones realizadas por la Institución están vinculadas al Plan Estratégico del Sector Agropecuario año 2020-2030, visión 2050, en los Ejes 1, 3 y 4, eje transversal 6.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

| Criterio 1 | | Criterio 2 | | Criterio 3 | | Criterio 4 | | Criterio 5 | | Criterio 6 | | Criterio 7 | | Criterio 8 | | Criterio 9 | |
|------------|--------|--------------|--------|------------|--------|------------|--------|--------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|------------|--------|
| SC | Puntos | SC | Puntos | SC | Puntos | SC | Puntos | SC | Puntos | SC | Puntos | SC | Puntos | SC | Puntos | SC | Puntos |
| 1.1 | 33 | 2.1 | 20 | 3.1 | 20 | 4.1 | 26 | 5.1 | 39 | 6.1 | 30 | 7.1 | 44 | 8.1 | 93 | 9.1 | 16 |
| 1.2 | 34 | 2.2 | 31 | 3.2 | 29 | 4.2 | 26 | 5.2 | 26 | 6.2 | 26 | 7.2 | 21 | 8.2 | 81 | 9.2 | 20 |
| 1.3 | 21 | 2.3 | 30 | 3.3 | 39 | 4.3 | 31 | 5.3 | 36 | | | | | | | | |
| 1.4 | 33 | 2.4 | 24 | | | 4.4 | 34 | | | | | | | | | | |
| | | | | | | 4.5 | 23 | | | | | | | | | | |
| | | | | | | 4.6 | 63 | | | | | | | | | | |
| Sumatoria | 120 | Sumatoria | 104 | Sumatoria | 88 | Sumatoria | 203 | Sumatoria | 101 | Sumatoria | 55 | Sumatoria | 65 | Sumatoria | 174 | Sumatoria | 36 |
| Promedio | 30 | Promedio | 26 | Promedio | 29 | Promedio | 29 | Promedio | 34 | Promedio | 28 | Promedio | 33 | Promedio | 87 | Promedio | 18 |
| Total | 42 | Total puntos | 36 | Total | 29 | Total | 29 | Total puntos | 40 | Total | 28 | Total | 33 | Total | 87 | Total | 18 |

| | |
|-----------------------------------|------------|
| <i>Puntuación Promedio</i> | 313 |
| <i>Puntuación Total</i> | 342 |

2.1 PRI2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

La Dirección General de Ganadería, ha logrado la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) 2021, con los retos presentados por la pandemia del Covid-19, y la vuelta a la presencialidad. Desde el año 2021 hasta la fecha se ha evidenciado acciones, impulsadas por el liderazgo estratégico y enfocado en el desarrollo de los planes definidos. Este desarrollo es el resultado la mejora continúa apoyada en una gestión de recursos y cumplimiento en el presupuesto asignado, quedando evidenciado positivamente en el incremento de la satisfacción de las partes interesadas y de los indicadores de gestión por los cuales mide la presidencia.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

Dentro de la Dirección General de Ganadería contamos con el Departamento de Planificación y Desarrollo y su División de Desarrollo institucional y calidad en la gestión las cuales con las áreas que junto al comité de calidad de la institución impulsan la mejora a través de planes de acción orientados a la eficiencia, productividad y mejora de los

proceso s. Se han incorporado a la gestión una serie de herramientas e instrumentos que facilitan el cumplimiento de la misión institucional. La organización posee un Plan Estratégico con ejes estratégico que tienen un amplio alcance, con objetivos bien claros, a los fines de orientar el desarrollo de la misión institucional. También, cada año se define un Plan Operativo para delimitar los objetivos a las áreas que conforman la estructura organizativa dentro de un año calendario. Se ha definido una estructura organizacional a partir de la estrategia. Se cuenta con un personal con el conocimiento técnico y las habilidades necesarias para materializar la visión institucional. En adición, fomenta que este personal se maneje dentro de un marco de valores, el cual es respaldado con acciones dirigidas por un Comité de Ética Institucional. La organización aprovecha las oportunidades propias del sector y de la legislación que lo regula para establecer alianzas y grupos de trabajo para la gestión más eficiente.

Se cuenta con una estructura adecuada para la realización de los trabajos requeridos para el cumplimiento de la misión institucional, con funciones descritas, responsables y relaciones bien definidas. Se presentan algunas mediciones que muestran que se alcanzan muchos objetivos, especialmente los relacionados con la misión institucional.

2. 2. 1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

1. LIDERAZGO SUBCRITERIO

1.1. Área de mejora:

✓ La DIGEGA no evidencia un monitoreo constante del cumplimiento de la Leyes No. 340- 06 y No.200-04 respectivamente que gestiona la prevención de la corrupción en los estamentos estatales.

✓ La DIGEGA no evidencia que se promueva la confianza y el respeto mutuo entre la dirección y sus líderes, así como entre los encargados de áreas y sus colaboradores, promoviendo las iniciativas de estos, considerados en la Misión y Visión, así como al Trabajo en Equipo.

SUBCRITERIO

1.2. área de mejora

✓ No se evidencian prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura.

✓ No se evidencian indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización.

✓ No se evidencia que se dé seguimiento de forma proactiva al plan estratégico a través de una herramienta informática.

✓ No se evidencia ningún proceso de certificación con alguna normativa de calidad. ✓ No se evidencian condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.

✓ La estructura organizativa no está actualizada, ni manual de cargos acorde a la estrategia.

SUBCRITERIO 1.3

Sin área de mejora

SUBCRITERIO 1.4. Área de mejora:

- ✓ No se evidencia que haya un consejo superior presidido por el ministro de agricultura y los directores generales.
- ✓ La DIGEGA, Establecer política de participación con asociaciones profesionales y grupos de interés.
- ✓ No se evidencia que se monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes y que se compartan los datos con la organización.

CRITERIO 2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACION.

Subcriterio 2.1. Áreas de Mejora:

- ✓ No se evidencia instrumentos para recoger información importante para el que hacer institucional.
- ✓ No se evidencian herramienta o medio de recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socioculturales.
- ✓ No se evidencia el informe de necesidades de los grupos de interés, no se evidencia de que forma conocen las necesidades y expectativas de estos.

Subcriterio 2.2. Áreas de Mejora:

- ✓ No hay evidencia de a quienes, como y cuando involucra a los grupos de interés en la planificación, dando prioridad a expectativas y necesidades.

Subcriterio 2.3. Áreas de Mejora:

- ✓ No se evidencia que la DIGEGA realice monitoreo mensual, trimestral o semestral de los compromisos asumidos por la organización y medición del desempeño de las áreas.
- ✓ No se evidencia como la DIGEGA evalúe las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.
- ✓ No hay evidencia de Reunión de seguimiento y Monitoreo a los POA, informes anuales de evaluación de la eficiencia y eficacia de la planificación y reportes trimestrales de Monitoreo Trimestral POA con planes de acción y planes de mejora.
- ✓ No hay evidencia de aplican sondeos para evaluar todos los procesos y servicios institucionales. Encuesta de Satisfacción de usuarios, ni informes de los buzones de sugerencias, planes de mejora y de acción.

Subcriterio 2.4. Áreas de Mejora:

- ✓ No se evidencia que la DIGEGA tenga una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.
- ✓ No se evidencia que la DIGEGA realice gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos piloto, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc

CRITERIO 3. PERSONAS.

Subcriterio 3.1. Áreas de Mejora:

- ✓ No se evidencia que la DIGEGA revise periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.
- ✓ No se evidencia que la DIGEGA Aplique una política de reconocimiento al mérito, en el cual motive al buen desempeño, a la proactividad, creatividad de los colaboradores.
- ✓ No se evidencia que la DIGEGA cuente con un Manual de cargos basado en Competencias, es decir, cada descriptivo de cargo detalla las competencias necesarias y sus especificaciones, para su adecuado desempeño y logro de metas.

Subcriterio 3.2. Áreas de Mejora:

- ✓ No se evidencia que la movilidad interna y externa de los empleados, no se visualiza que la institución tampoco realice concurso como metodología de mover los empleados.
- ✓ No se evidencia que la DIGEGA fomente el enfoque de género y participación de las mujeres, por medio de su contratación en la institución y promoviendo la profesionalización de estas u otra forma.

Subcriterio 3.3. Áreas de Mejora:

- ✓ No se puede evidenciar que la DIGEGA preste especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad, no se puede visualizar rampa para empleados con discapacidad.
- ✓ No se evidencia que la DIGEGA cuenta con política de seguridad y salud en el trabajo en el cual vele por el mantenimiento de las mejores condiciones de seguridad y salubridad.
- ✓ No se evidencia que la DIGEGA tenga política de premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).

CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS.

Subcriterio 4.1. Áreas de Mejora:

- ✓ No se evidencian acuerdo de colaboración donde se estipulen aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socioeconómico y medioambiental de los productos y servicios contratados.
- ✓ No se evidencia que la DIGEGA aplique las buenas prácticas con los socios y use el benchlearning y el benchmarking.
- ✓ No se evidencian política ni procedimiento donde se tome en cuenta al seleccionar a los proveedores que se aplique criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.

Subcriterio 4.2. Áreas de Mejora:

- ✓ No se evidencia que la DIGEGA aplique cada año su diagnóstico de necesidades de capacitación y adiestramiento (DNAC) a los empleados que laboran en las áreas de finanzas de todas las instituciones públicas, insumo necesario para la programación anual de capacitaciones.
- ✓ No se evidencia que la DIGEGA realice informe general que contemple todas las áreas donde se monitorea las actividades desarrolladas mensualmente, el mismo se debe publicar a través de sub-portal de transparencia.

Subcriterio 4.3. Áreas de Mejora:

- ✓ No se evidencia que se cumple con las normativas del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAFE), mediante la herramienta SIGEF la cual integra todos los componentes del Sistema: Presupuesto-Contabilidad, Compras y Contrataciones-Tesorería.

Subcriterio 4.4. Áreas de Mejora:

- ✓ No hay evidencia de que la institución establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.
- ✓ No hay evidencia que asegure que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.
- ✓ No hay evidencia Sistema que asegure 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.
- ✓ No hay evidencia de que se monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.

Subcriterio 4.5. Áreas de Mejora:

- ✓ No están aprobadas las políticas orientadas al diseño, uso y evaluación para el buen funcionamiento de las TICS

Subcriterio 4.6. Áreas de Mejora:

- ✓ No se evidencia un buen estado de las instalaciones de la DIGEGA.
- ✓ No se evidencia que la DIGEGA garantice el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.
- ✓ No se evidencia que la DIGEGA cuente con una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.

CRITERIO 5. PROCESOS.

Subcriterio 5.1. Áreas de Mejora:

✓ No hay evidencia de que se 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.

✓ No hay evidencia de que se diseña e implementar un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.

✓ No existe evidencia de que se analiza y evalúa los procesos, 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.

✓ No hay evidencia de que se Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.

Subcriterio 5.2. Áreas de Mejora:

✓ No se evidencia que la DIGEGA utilice instrumentos diseñados para recoger las sugerencias de los usuarios, y que a la vez sean tomadas en cuenta las opiniones de los clientes/ciudadanos.

Subcriterio 5.3. Áreas de Mejora:

✓ No se evidencia que la DIGEGA haya creado grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.

✓ No se evidencia que la DIGEGA haya creado esfuerzo de incentivar cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS / CLIENTES

Subcriterio 6.1. Áreas de Mejora:

✓ No hay encuesta de la percepción de la imagen Global de la institución, que mide a todos los servicios de la institución sobre: Nivel de confianza, Productos, Calidad de los productos y servicios, La información disponible Transparencia de la institución, Participación e involucramiento de los ciudadanos/clientes.

Subcriterio 6.2. Áreas de Mejora:

✓ La DIGEGA no cuenta con un mecanismo o herramienta que mida el alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.

✓ No se evidencia el costo de los servicios que ofrece la institución.

✓ No se evidencia el número de canales de información y su eficiencia con la que cuenta la DIGEGA.

✓ No se evidencia el número de tiempo de procesamiento de las quejas.

✓ No se evidencia una herramienta que pueda medir el cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo, requerimientos legales).

CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Subcriterio 7.1. Áreas de Mejora:

✓ No se evidencia una medición global que mida el rendimiento de la organización.

✓ No se evidencia que la institución realice promoción de la visión, misión y valores.

✓ No se evidencia que cantidad de los colaboradores recibieron la evaluación del desempeño 2021.

✓ No se evidencia el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

✓ No se evidencian política enfocada a cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).

✓ No se evidencian política enfocada a los esfuerzos de garantizar un lugar seguro y de bienestar.

✓ No se evidencia un Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.

✓ No se evidencia la realización de un Diagnóstico de las necesidades de capacitación.

Subcriterio 7.2. Áreas de Mejora:

✓ No se evidencia que la DIGEGA cuente con un Índice de rotación, e Índice de absentismo.

✓ No se evidencian indicadores relacionado con el índice de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos

✓ No se evidencia que % de los colaboradores tienen acceso a la tecnología.

- ✓ No se evidencian indicadores que midan la tasa de participación y éxito de las acciones formativas.
- ✓ No se evidencia participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social.
- ✓ Dirección y sistemas de gestión. Además de mediciones anteriores de condiciones de trabajo, motivación y satisfacción.
- ✓ No hay 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).

CRITERIO 8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Subcriterio 8.1. Áreas de Mejora:

- ✓ No se evidencia que la DIGEGA Cuente con equipo deportivo institucional.
- ✓ No se evidencia que la DIGEGA cuente con política de cuidado al medio ambiente
- ✓ No se evidencia que la DIGEGA no cuenta con un comité de cultura.
- ✓ No se evidencia que la DIGEGA cuente con una política de responsabilidad social que recoja todas las actividades en ese tenor.

Subcriterio 8.2. Áreas de Mejora:

- ✓ No se evidencia que la DIGEGA haya realizado conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).
- ✓ No se evidencian Política desalud Ocupacional que incluya programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).
- ✓ No se evidencia que la DIGEGA haya realizado acciones de responsabilidad social basado en la sostenibilidad.
- ✓ No se evidencia el grado de cobertura de que la DIGEGA haya tenido en los medios de comunicación.
- ✓ No se evidencia el grado de apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).

CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Subcriterio 9.1. Áreas de Mejora:

- ✓ No se evidencia que haya una herramienta que mida el grado de cumplimiento de los acuerdos y contrato.

Subcriterio 9.2 Áreas de Mejora:

- ✓ No existe herramienta de medición mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.
- ✓ No se evidencian herramienta de seguimiento al acuerdo de colaboración.
- ✓ No hay indicadores de Resultados internos: Implicación grupos de interés, alianzas, Innovación procesos, estructuras, rendimiento procesos, cumplimiento objetivos presupuestarios, ingresos, uso de fondos operativos, inspecciones económicas y auditoria

✓ No hay mediciones de indicadores de gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.

CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

La autoevaluación realizada previamente por el comité de calidad reveló áreas que necesitan mejoras, enfocándose en la mejora continua y el fortalecimiento institucional. Alcanzar la excelencia es un proceso constante. En cuanto a la relación con los ciudadanos y colaboradores, continuamos implementando acciones para mejorar los procesos.

Es fundamental aprender sobre todos los elementos que necesitan ser medidos para poder controlarlos y para que el ciclo PDCA se lleve a cabo de manera eficiente.

Un aspecto importante a destacar de este proceso de autoevaluación ha sido la sinterización respecto a la puntuación asignada a cada criterio respecto al cumplimiento del ciclo PDCA, lo cual nos llevó a reflexionar de que antes de volver a intentar una segunda postulación al premio a la calidad es necesario alcanzar uno de los sellos de calidad CAF en primera instancia.

Nota: para esta autoevaluación se tomó como referencia el informe de retorno del premio a la calidad 2022, un reconocimiento que recibimos gracias a los avances en términos de calidad que logramos cada año y hemos asumido la responsabilidad de subsanar las oportunidades de mejora identificadas.

ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA

1. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

| Institución: Dirección General de Ganadería | | |
|---|------------------------------|---------------------------------|
| Criterios | Puntos Totales Actual | Puntos Totales Propuesto |
| 1: Liderazgo (140 puntos) | 42 | 50 |
| 2: Estrategia y Planificación (140 puntos) | 36 | 40 |
| 3: Personas (100 puntos) | 29 | 35 |
| 4: Alianzas (100 puntos) | 29 | 35 |
| 5: Procesos (120 puntos) | 40 | 55 |
| 6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos) | 28 | 40 |
| ((100 puntos) | | |
| 7: Resultados en las Personas (100 puntos) | 33 | 40 |
| 8: Resultados en la Sociedad (100 puntos) | 87 | 95 |
| 9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos) | 18 | 25 |
| Puntuación Total (sobre 1000 puntos) | 342 | 415 |

