



Instituto de Estabilización de Precios

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

**Preparado por el Comité Institucional de la Calidad
CIC**

**Santo Domingo
28 de junio 2024**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

- 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.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

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

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

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

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

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

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

RESUMEN EJECUTIVO

El Instituto de Estabilización de Precios (INESPRE) es la institución responsable de apoyar la comercialización del Sector Agropecuario dominicano con la finalidad de mejorar la rentabilidad y competitividad de los productores agropecuarios, así como aumentar la capacidad de compra de los consumidores locales.

Desde sus inicios, la Institución ha fungido como un intermediario clave en la cadena de valor del sector, lo que se evidencia en sus servicios. Este organismo fue creado el 11 de diciembre del año 1969, mediante la Ley No. 526, de carácter autónomo, con patrimonio propio e investido de personalidad jurídica con todos los atributos inherentes a esta condición.

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

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

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1 MISIÓN

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

1.1.2 VISIÓN

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

1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

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

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

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

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

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

1.1.4 BASE LEGAL

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

1.1.6 SERVICIOS

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

Compromisos de Calidad

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

I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

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

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

Dentro de las fortalezas identificadas en la Institución, mediante las herramientas proporcionadas por el Modelo de Autodiagnóstico CAF 2020, podemos mencionar las siguientes:

- En el desarrollo estratégico de nuestra misión presentamos una valoración significativa entorno a la comercialización, la cual promueve este criterio a una fortaleza, evaluando las estrategias y metodologías utilizadas como base de rendimiento.
- En lo que va de año el INESPRES potencializo la ejecución de sus canales de comercialización principales a nivel nacional: Bodegas Móviles, Mercados de Productores y Ferias Agropecuarias, Aliméntate con INESPRES en el supermercado. Estos programas son desarrollados para incrementar la productividad y aumentar la rentabilidad de los productores agropecuarios, así como generar un impacto significativo que trabaja a favor de la seguridad alimentaria de las familias dominicanas.
- Como resultado, el INESPRES ha beneficiado más de 13,379,935 ciudadanos-clientes en el todo el año 2023, de tal forma, la Institución garantiza la seguridad alimentaria y nutricional en todos las ciudades, municipios y sectores del país; cumpliendo así, con los objetivos planificados, por igual los concernientes al desarrollo del sector agropecuario dictados por el Gobierno de la República Dominicana.
- El compromiso asumido por la Institución con objetivo de adquirir las normas y definición de ruta crítica en los procesos de las certificaciones de la Norma Internacional de Gestión de la Calidad, del Sistema de gestión Antisoborno y el Sistema de Gestión de Cumplimiento ISO37301:2021 donde nos encontramos en proceso de recertificación de estas normas.

- El pasado 2023, fue un año memorable, el INESPRES obtuvo el 1er lugar en el Satisfacción Ciudadana, con un 100% de cumplimiento, donde el Ministerio de Administración Pública nos otorgó dicho galardón. Los resultados respecto a los ciudadanos clientes en la medición de los servicios prestados por la Institución se reflejan en la satisfacción de la mayoría de sus experiencias, pudiendo identificar una fortaleza en la valoración asumida.
- La Institución planifica crea y mantiene alianzas, acuerdos y convenios con otras instituciones u organismos públicos y privados, con el objetivo de mejorar continuamente sus operaciones para ofrecer un servicio de calidad al mercado dominicano y su capital humano.
- En la Institución se identificamos los usos de nuevas tecnologías relevantes, implementando datos abiertos, así como el uso de los sistemas y aplicativos TI mediante los Procedimientos internos sobre Adquisición, Desarrollo, Implementación y Mantenimiento de Sistemas de Información y Procedimientos de Diseño, Operación y Mantenimiento de Aplicativos de Tecnología de la Información y Aplicaciones de Sistemas. Una de las mejoras implementadas fue el traslado de la data center del estado dominicano.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL. CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

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

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

Áreas de Mejora

Actualización Manual de Procedimientos Misionales y su inclusión a la base de datos, aplicativos Tics.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

No se identifican áreas de mejora.

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

No se identifican áreas de mejora.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

La Institución se encuentra en fase de gestión para dar solución al acceso por vía pública al edificio, por los diferentes corredores que existen en la Avenida 27 de febrero. Este proyecto se realizará en varias fases y en coordinación con el IAD. El proyecto de reestructuración de las vías que dan acceso a la Plaza de la Bandera, comprendiendo la Av. Luperón, Av. Isabela Aguiar y Prolongación 27 de

febrero como plantea el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, dará respuesta a los accesos por las diferentes vías a las Instituciones presentes en el sector. Así lo dio a conocer dicho Ministerio.

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

No se identifican áreas de mejora.

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:

No se identifican áreas de mejora.

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:

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

Renovar nuestra Cultura de Inclusión e igualdad de cara la cantidad de colaboradores en condiciones especiales dentro de la Institución.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1. Resultados generales en las personas.

Se debe realizar un taller de Servicio Memorable para los Colaboradores de Gestión de Programas (Vendedores)

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Adquisición de equipos tecnológicos (PC, teclado, mouse, CPU, UPS, otros) para la localidad de Los Silos, herrera.

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:

Desarrollar una Cultura Antisoborno y Cumplimiento, de acuerdo al Sistema de Gestión Integrado del Inespre

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Implementar la 2da fase de reciclaje de desechos sólidos en la sede central de la Institución.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Realizar auditorías internas que aseguren el cumplimiento de los estándares de calidad dentro de la Institución.

4. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

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

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

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

5. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

| Institución: INSTITUTO DE ESTABILIZACION DE PRECIOS INESPRE | | |
|---|------------------------------|---------------------------------|
| Criterios | Puntos Totales Actual | Puntos Totales Propuesto |
| 1: Liderazgo (140 puntos) | 128 | 130 |
| 2: Estrategia y Planificación (140 puntos) | 127 | 130 |
| 3: Personas (100 puntos) | 88 | 90 |
| 4: Alianzas (100 puntos) | 92 | 95 |
| 5: Procesos (120 puntos) | 110 | 120 |
| 6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos) ((100 puntos) | 92 | 95 |
| 7: Resultados en las Personas (100 puntos) | 89 | 95 |
| 8: Resultados en la Sociedad (100 puntos) | 86 | 95 |
| 9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos) | 92 | 95 |
| Puntuación Total (sobre 1000 puntos) | 904 | 945 |