



Gobierno de la  
República Dominicana

Administración Pública



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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**Comedores Económicos del Estado Dominicano**

**FECHA:**

18 de junio 2024

## 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)	Areas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p>Comedores Económico del Estado, está en la Formulación del Plan Estratégico Institucional 2025-2028, en el que se estarán revisando el Marco institucional, de la misión, visión y valores, alineados, a la estrategias nacionales, Constitución Dominicana, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Comité Plan estratégico</li><li>❖ Plan Estratégico Institucional (PEI)</li><li>❖ Taller y Listado de reuniones de mesa</li><li>❖ Minutas</li></ul>	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	CEED tiene establecido los valores basados en la transparencia y la honestidad, los cuales serán revisado, en la conformación del nuevo Plan estratégico Institución, debe estar alineado con la Misión y Visión, así también con las directrices establecidas en el Código de Pautas Éticas de la Dirección General de Ética.	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Comité Plan estratégico</li> <li>❖ Plan Estratégico Institucional</li> <li>❖ Taller y Minuta PEI</li> </ul>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La visión y los valores están alineados a las estrategias nacionales a la Estrategias Nacionales de Desarrollo a los puntos (END) 2.3.3, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 1 y el 2, Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI)</li> <li>❖ Plan Operativo Anual (POA)</li> </ul>	
<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>Comedores Económicos realizan socializaciones de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos y operativos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Taller de Elaboración de PEI Y POA</li> <li>❖ Comunicación y Correos</li> <li>❖ Página Web</li> </ul>	
<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</p>	<p>Se asegura el efectivo funcionamiento y su preparación para nuevos desafíos mediante la actualización cada 4 años del plan estratégico institucional, luego, mediante la elaboración de planes operativos anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> </ul>	

<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Taller y minutas PEI</li> <li>❖ Taller Elaboración de POA</li> </ul>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Los CEED cuentan con un Código de Ética , así como un Manual de Políticas procedimiento de Fraude , donde se prevé la corrupción y los conflictos de intereses.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Código de Ética CEED y Sociabilización</li> <li>❖ Manual de Políticas procedimiento de Fraude</li> </ul>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La institución promueve en reuniones y talleres la confianza y el respeto mutuo entre los directores, encargados y los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Código de Ética CEED y Sociabilización</li> <li>❖ Talleres del régimen ético y disciplinario</li> </ul>	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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>La institución tiene una estructura Organizacional actualizada, el Manual de Funciones acorde a los procesos y responsabilidades, garantizando la Agilidad de los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Resolución No. 001-2021 Estructura Organizacional</li> <li>❖ Manual de Organización y Funciones</li> </ul>	
<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>La Institución cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI), elaborado en coordinación con los diferentes grupos de interés.</p> <p>Además, Contamos con un Plan Operativo Anual (POA) el cual gestiona la estrategia operacional para que las diferentes áreas puedan alcanzar los objetivos institucionales, así se pueden medir, y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>Se evalúa también el desempeño y monitoreo de los servicios claves institucionales comprometidos en la carta compromiso al ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024</li> <li>❖ Informe avance Trimestral del POA</li> <li>❖ Evaluaciones de desempeño</li> <li>❖ Informe de Monitoreo trimestral del POA.</li> <li>❖ Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul>	

<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>Comedores Económico del Estado, se puede evidenciar que se han introducido mejoras en el sistema de control de gestión que favorecen las necesidades de los ciudadanos, con los acuerdos interinstitucionales se promueven la participación social y de otros sectores, con la realización de los diferentes reportes de programas y Donaciones, se confirmas la diversidad de género, la participación ¿social, contribuye a los planes y las decisiones de la Gestión.</p> <p>A través de la implementación el Marco Común de Evaluación del Estado (CAF), se gestiona la mejora continua la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acuerdos interinstitucionales</li> <li>❖ Reportes de programas y Donaciones</li> <li>❖ Informe Autodiagnóstico CAF</li> <li>❖ Informe de Desempeño de Planes de Mejoras</li> </ul>	
<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>La Institución mantiene un sistema de Gestión de Control interno donde se evalúan y analizan los riesgos, dando respuestas a las informaciones para los logros estratégicos y operativos de la Organización, así como el Sistema de Índice de Control Interno (ICI).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe de Resultado de ICI</li> <li>❖ Matriz de Riesgo</li> </ul>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de</p>	<p>La Institución aplica los principios de gestión de la Calidad basado en la Guía Caf, con la finalidad de</p>	

<p>gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>implementar acciones de mejora en los puntos identificados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Guía CAF</li> <li>❖ Certificado</li> </ul>	
<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>Se asegura una efectiva comunicación con todos los grupos de interés; e interno con los servidores en todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Redes Sociales</li> <li>❖ Página WEB institucional</li> </ul>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Es necesario realizar un Flujo grama de proceso relacionado con la producción, donde intervengan almacén y transportación, para poder asegurar las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>No se evidencias un Flujo grama de los procesos relacionado con la producción</p>
<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.</p>	<p>La institución cuenta con los medios adecuados, en lo interno con todos los servidores a través de circulares y Comunicados. Y en lo externo Externamente se mantiene informado al usuario de las actividades externa, según se puede ver en el punto 6.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan de Comunicación interno y externo</li> <li>❖ Correos Institucionales Y Comunicaciones</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Redes Sociales</li> <li>❖ Página WEB institucional</li> </ul>	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	Comedores Económicos está evaluando crear fichas técnicas, como medio de innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	No se evidencian elaboración de fichas técnicas, como medio de innovación
10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	<p>La institución trabajando con los Controles Internos realiza acciones de comunicación interna y misional, de manera que tanto los colaboradores como los grupos de interés reciben información pertinente y oportuna, supervisión y acompañamiento en el trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe de Plan de Acciones</li> <li>❖ Correos y Comunicaciones</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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).	Se puede evidenciar en los CEED, que se Predican con el ejemplo, actuando en consonancia con los objetivos y valores establecidos en el PEI, estimulando actividades que promuevan la innovación, responsabilidad, haciendo valer el integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad.	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Capacitaciones relacionadas a la ética y valores institucionales.</li> <li>❖ Participación de Director General en actividades</li> </ul>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La institución tiene una cultura de respeto y liderazgo que garantiza la igualdad de oportunidades, abordando las necesidades individuales y circunstancias de los servidores de la institución e, a través de Política de responsabilidad Familiar Institucional que establece lineamientos que repercuten de manera positiva en los colaboradores y en su núcleo familiar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Política de Responsabilidad Familiar</li> <li>❖ Comité de familia</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se informan al personal y se les solicitan consultas sobre procesos claves relacionados con la Institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Correos de la Institucionales</li> <li>❖ Comunicaciones</li> <li>❖ Murales</li> </ul>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto</p>	<p>A través de los acuerdo de desempeño se establecen las asignaciones, acordes a los objetivos y metas, realizando talleres y reuniones de retroalimentaciones.</p>	

<p>grupal como individual.</p>	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Manuales de Organizaciones y Funciones</li> <li>❖ Acuerdos de Desempeño</li> <li>❖ Evaluaciones de compromisos</li> <li>❖ Talleres de POAs</li> </ul>	
<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>Se promueve, motiva, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reunión de seguimiento a los objetivos</li> <li>❖ Correo delegando responsabilidades</li> <li>❖ Comunicaciones de designación de Responsabilidades</li> </ul>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Comedores Económicos promueve permanentemente una cultura de aprendizaje y respalda e incentiva a sus colaboradores a participar en talleres y actividades propias de sus competencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Talleres</li> <li>❖ Plan de Capacitaciones</li> <li>❖ fotografías, lista de participantes</li> </ul>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La institución no está realizando premiaciones al esfuerzo, tanto individual como de los equipos de trabajo.</p>	<p>No, se evidencia premiaciones al esfuerzo individual o grupal a los servidores.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	<p>La Dirección General por medio de reuniones realiza análisis, que permiten definir las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, las que son canalizadas a las áreas competentes, al realizar encuestas a los usuarios se involucran los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acuerdos Interinstitucionales</li> <li>❖ Informe de avance trimestral del POA</li> <li>❖ Encuestas de Satisfacción de Usuario</li> </ul>	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Con las alianzas colaborativas y planes de trabajo, por estar adscrita al Gabinete de Políticas Sociales Integridad Gubernamental (DIGEIG), Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD), Se mantiene relaciones activas con autoridades políticas, tanto ejecutivas como legislativas, de manera proactiva,	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acuerdos y Convenios</li> <li>❖ Correos Institucionales</li> </ul>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>El Departamento Jurídico con la realización de la Matriz de actualizaciones de normas jurídicas, crea las pautas para el seguimiento a las áreas de la institución, cumpliendo con las <i>políticas públicas relevantes de la organización y la incorporación de las mismas a la gestión.</i></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Matriz de actualizaciones de normas jurídica</li> </ul>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>La institución alinea el desempeño de la Organización con las políticas públicas relevantes a la (END), (ODS) y (PNPSP).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan Estratégico Nacional (PEI)</li> <li>❖ Plan Operativo Anual (POA)</li> </ul>	
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.).	<p>La institución gestiona y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes, mediante acuerdos interinstitucionales, donde se suministran alimentos cocidos y crudos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Matriz y Acuerdos interinstitucionales.</li> <li>❖ Reportes de donaciones</li> </ul>	

<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Los Comedores Económicos, participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, club, juntas de vecinos, ONG entre otras, donde se ha recibido certificados y Placas de reconocimientos por el trabajo social realizado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Comunicación de invitación</li> <li>❖ Certificados de Reconocimientos</li> <li>❖ Placas de Reconocimiento</li> </ul>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>A través de la página web y las diferentes redes sociales, la Carta de Compromiso al ciudadano la institución difunde en la población en general los servicios ofrecidos resaltando el trabajo y el reconocimiento de la institución en la sociedad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Programa TV</li> <li>❖ Carta de Compromiso al Ciudadano</li> <li>❖ Página Web</li> <li>❖ Sociales Redes</li> </ul>	

**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:		

<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>La institución identificamos las condiciones que deben cumplirse para el logro de los objetivos estratégicos, con la cual evaluando y analizando el entorno externo, legal, político, variables socioculturales, económicas y demográficas para la elaboración de las estrategias y Planes .</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>❖ Informe de avance trimestral del POA</li> </ul>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La Institución conforma equipos con personas de diferentes áreas con el fin de realizar un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes de factibilidad</li> <li>❖ Encuestas de Satisfacción</li> </ul>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>En la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI), se realiza un análisis de las normativas vigentes y aspectos legales que impactan a la organización; Por lo que, en los casos requeridos hemos considerado agregar a los elementos de la planificación estratégica institucional el decreto núm. 134-14, el reglamento de aplicación de la ley núm. 1-12 y la resolución conjunta entre el Ministerio de la Administración Pública (MAP)</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> </ul>	

	❖ Plan Operativo Anual (POA)	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	<p>La Institución analiza su desempeño interno y capacidades mediante indicadores de rendimiento internos y externos con los diferentes sistemas de gestión como son (SISMAP, SISCOMPRAS, NOBACI, SIGEF, ICI).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Revisión de Análisis Situacional por área y FODA</li> <li>❖ Plan Estratégico Institucional</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>Comedores Económicos en el Plan estratégico 2021-2024, se definieron la misión y visión la institución así como los objetivos, las cuales están siendo revidadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan Estratégico</li> <li>❖ Plan Operativo Anual</li> </ul>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Fomenta la participación y sensibilización de los grupos de interés a través del PEI 2021-2024. En este proceso participaron instituciones tales como:	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Ministerio de Economía, Planificación y desarrollo (MEPYD).</b></li> <li>✓ <b>Gabinete de Política Social</b></li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan Estratégico Institucional</li> <li>❖ Plan Operativo Anual</li> <li>❖ Correos Electrónicos</li> </ul>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>Con el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, integrar los aspectos de sostenibilidad :</p> <p>En el Eje estratégico 1 “Fortaleza Institucional” donde el 1.20. Fomentar la igualdad de género, el balance vida trabajo y el reconocimiento de empleados, que trata la responsabilidad social, diversidad y de género.</p> <p>Eje estratégico 4 “Medio Ambiente” que trata de la protección gestión ambiental.</p> <p>Estos son plasmado e integrado en el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan Estratégico Institucional 2021-2024</li> <li>❖ Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>❖ Actividades de responsabilidad social</li> <li>❖ Fotos</li> </ul>	
<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>Se asegura la disponibilidad de recursos con la planificación de recursos humanos, la planificación operativa, la definición de la estructura programática físico-financiero, para los productos, el plan anual de compras y contrataciones (PACC), los acuerdos de cooperación internacional.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan anual de compras y contrataciones (PACC)</li> <li>❖ Presupuesto</li> <li>❖ Matriz de alineación de POAs al Presupuesto</li> </ul>	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>Comedores Económicos del Estado, en el Plan Estratégico Institucional (PEI), está basado en las prioridades de los proyectos a corto y mediano plazo, que garantiza el logro de las metas y Objetos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan Estratégico Nacional (PEI)</li> <li>❖ Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>❖ Informe de avance trimestral POA</li> </ul>	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>La institución elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para todas las áreas de la organización. De hecho, el proceso de elaboración de POA, como herramienta de trabajo una plantilla que permite a las áreas registrar los planes, tareas y actividades de la organización identificando su vinculación con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	

	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan Estratégico Nacional (PEI)</li> <li>❖ Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>❖ Informe de avance trimestral POA</li> </ul>	
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>Los objetivos y las estrategias, planes y Tareas, establecidos en las Institución son comunicados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Correo Electrónicos</li> <li>❖ Convocatoria de reuniones</li> <li>❖ Socialización POAS</li> </ul>	
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.	El Departamento de Planificación y Desarrollo, elabora trimestralmente, Informe de monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros de la Organización en todos los niveles y estableciendo responsabilidades, así como talleres.	No se evidencia socializaciones con las áreas de los resultados de los POA

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>La institución identifican las necesidades de Cambio, aplicando el uso de la tecnología, implementando un sistema de almacén.</p> <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sistema de Almacén</li> </ul>	

<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>Comedores Económicos desarrolla entre diferentes organizaciones una cultura impulsando por la innovación a través de la formación, el benchmarking/benchlearning con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Programa Mundial de Alimento (PMA)</li> <li>✓ European Society for Quality Research .</li> <li>✓</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Portal de transparencia</li> <li>❖ Correos Electrónicos</li> <li>❖ Reconocimientos</li> <li>❖ de Calidad, de European Society for Quality Research</li> </ul>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Los resultados de la organización de la política de innovación, deben ser comunicados a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Comunicaciones</li> <li>❖ Correos electrónicos</li> <li>❖ Murales</li> </ul>	
<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>La institución realiza los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y hace frente a las nuevas expectativas de los beneficiarios , reduciendo el costos y proporcionarles bienes y/o servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gestión de Recursos Humanos</li> <li>❖ Informes de beneficios costo</li> </ul>	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Comedores Económicos tiene planificadas las necesidades que pueden surgir productos de los imprevistos, permitiendo tener los insumos necesarios para realizar las actividades, asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios, para la implementación de los cambios planificados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan Anual de Compras</li> <li>❖ Ejecución Físico-Financiero</li> <li>❖ Informes de Las emergencias nacionales</li> </ul>	

### 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)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>La Institución como parte de su planeación anual evalúan las necesidades de los servidores de las diferentes áreas, para detectar necesidades actuales y futuras de los recursos humanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Planificación de RRHH</li> <li>❖ Plan de Capacitación</li> <li>❖ Memoria Institucional</li> </ul>	

<p>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.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos realiza acciones para mantener política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida labora en los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Manual de Cargo</li> <li>❖ Manual de Políticas y Procedimientos de Reclutamiento de Personal.</li> <li>❖ Formulario 16 FP, Pruebas de Inteligencia</li> </ul>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Comedores Económicos a través del Departamento de Recursos Humanos realiza acciones para mantener política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida labora en los empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Política de responsabilidad familiar</li> <li>❖ Procedimiento Programa de reconocimiento</li> </ul>	
<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 ha gestionado del desarrollo de la Carrera basado en el criterio al mérito, en los lineamientos de la Ley 41-08, la carrera profesional de los servidores. Se realizan los trámites con el MAP, así con el objetivo de garantizar la carrera</p>	

	<p>profesional, basada en el criterio de mérito, realizando realizadas promociones, traslados, aumentos salariales y por comisión de servicios, tomando en consideración las evaluaciones de desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Programación de capacitación</li> <li>❖ Acción de personal.</li> </ul>	
<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 realizan Evaluaciones del Desempeño por metas y competencias con el cual se garantiza el seguimiento continuo y a las metas operativas asignadas a cada colaborador.</p> <p>En base a los resultados obtenidos la Dirección otorga un bono equivalente a un salario a todo el personal aplicable.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acuerdo de desempeño</li> <li>❖ Evaluación de desempeño</li> </ul>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o</p>	<p>Comedores Económicos del Estado promueve iniciativas con las áreas que conforman la institución la integración de la perspectiva de género en los planes, programas, proyectos, políticas, acciones, se realiza anualmente un programa de capacitación en base a las necesidades de la Institución diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos,</p>	

<p>actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Programación de capacitación</li> <li>❖ Memoria Institucional</li> <li>❖ Encuestas de Clima Laboral y Plan de acción</li> </ul>	
----------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>A través de la División Evaluación del Desempeño y Capacitación, se realizan 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, con los programas de formación coordinados con instancias de formación tanto a nivel público como son: el INFOTEP, INAP, MAP, CAPGEFI, ITLA.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan de Capacitación</li> <li>❖ Acuerdo y evaluación de desempeño</li> <li>❖ Listados</li> <li>❖ de Capacitación</li> </ul>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La Institución desarrolla los talentos necesarios para el logro de los indicadores establecidos en la misión, visión y objetivos., realizando</p>	

	<p>Capacitaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ formulario 16FP a los candidatos</li> <li>❖ Manual de Políticas y Procedimientos RRHH</li> </ul>	
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>Los institutos que ofrecen los servicios de Formación innovadora para la formación de competencias, permite nuevos conocimientos, como el caso de los Inspectores y la formación de equipos de trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acuerdos CAPGEFI</li> <li>❖ Capacitación de Liderazgo Inspectoría</li> </ul>	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	<p>Comedores Económico ha implementado un programa de Desarrollo de Liderazgo para personal de supervisión, a través de talleres y levantamiento de estilos de liderazgo con herramientas psicométrica, con miras a la elaboración de planes de desarrollo y fortalecimiento de competencias y habilidades gerenciales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acuerdos CAPGEFI</li> <li>❖ Capacitación de Liderazgo Inspectoría</li> <li>❖ Correos de convocatoria a Taller</li> </ul>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	<p>Los servidores de nuevo ingresos reciben sociabilización de inducción y el Manual de Funciones, y el Código de ética, orientando sobre</p>	<p>No se tiene evidencia de apoya a los nuevos empleados a través de tutoría o asesoramiento individual.</p>

	<p>los procesos de su unidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Manual de Inducción</li> <li>❖ Talleres de Inducción</li> <li>❖ Plan de Capacitación</li> </ul>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Comedores Económicos a través del Departamento de Recursos Humanos, se realizan movilidad interna y externa de los colaboradores por medio de registro de acciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Traslado de empleados</li> <li>❖ Designación de Comisiones</li> </ul>	
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>Se ofrecen capacitaciones virtuales, por Teams o zoom, de las diferentes instituciones de Capacitación del Estado, como son INAP, INFOTEC Y CAPGEFI.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Correo de Oferta de Capacitación</li> <li>❖ Link de ingresar a la charla</li> <li>❖ Listado de Capacitaciones</li> </ul>	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>La institución en cumplimiento a la Ley de Función Pública 41-08 en su artículo 48, donde se establece el derecho a recibir la inducción, formación y capacitación adecuada, también a los Servidores se les imparten Formaciones de Metodología de Valoración de Riesgo, conflictos de interés de la gestión de la diversidad, enfoque de género y ética, (en atención a las NOBACI), así</p>	

	<p>como del manual de ética interno y otras herramientas o iniciativas contempladas dentro de la planeación operativa del año.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan de capacitación 2023</li> <li>❖ Manual de Valoración y Administración de riesgo</li> <li>❖ Código de Ética</li> </ul>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La Institución evalúa el impacto de cada una de los programas conforme al análisis de los costos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes de Costos</li> <li>❖ Reportes de los programas</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Comedores Económicos promueven cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Manual de Quejas y Sugerencias</li> <li>❖ Buzones de sugerencias</li> </ul>	

<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Comedores Económicos, motiva a los servidores, a través de los murales y comunicaciones al uso de los buzones de sugerencias, a través del MAP se realizan las encuesta de clima Labora, donde se conocen también las ideas de los servidores, y se hacer propuestas para la mejora de los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Murales</li> <li>❖ buzones de sugerencias</li> <li>❖ Encuestas de clima Labora</li> </ul>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Los encargados de las unidades involucran a todos sus empleados en la elaboración de sus planes operativos. De igual manera, contamos con una Asociación de Servidores Públicos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Planes de Mejoras</li> <li>❖ Asociación de Empleado</li> <li>❖ Fotos de reuniones con los servidores</li> </ul>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Con la firma de acuerdos de desempeño donde los colaboradores se comprometen a realizar las funciones acorde con los objetivos, así mismo, a través de las evaluaciones de desempeño realizadas a ambas partes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Firma de acuerdos</li> <li>❖ Evaluación del Desempeños</li> </ul>	

<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>La institución realiza con asesoría del MAP, la encuesta como de clima Laboral, con el fin de obtener resultados para la toma de decisiones y Planes de Mejoras.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuesta de Clima laboral</li> <li>❖ Plan de acción de Mejora de la encuesta de clima</li> </ul>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>CEED aseguran las buenas condiciones de Ambientales de trabajo, a través del cuidado de la salud de los servidores con operativos seguridad laboral a través de iniciativas del SISTAP y jornadas de salud.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Actividades de la Salud</li> <li>❖ Política de Seguridad y Salud Ocupacional</li> <li>❖ Plan de Emergencia</li> </ul>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Aseguramos que las condiciones sean propicias mediante la facilidad de horario laboral y flexibilidad de atención a las necesidades personales y la salud de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Permisos y licencia por paternidad</li> <li>❖ Política de Seguridad y Salud Ocupacional</li> </ul>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La Institución vela por que los se les ayuda en ponerlos en puesto y con funciones acorde su perfil de cargo, sin detrimento de sus condiciones, en áreas que no representen riesgo.</p>	<p>No, se evidencian planes especiales médicos o jubilaciones para el personal discapacitado.</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>Otra iniciativa son lo bonos por desempeño y por sismap, así como actividades sociales, culturales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Nómina de Bonos por desempeño</li> <li>❖ Nómina de bono por Sismap</li> <li>❖ Comunicación y fotos de actividades</li> </ul>	

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.).</li> </ul>	<p>A través de los Acuerdos y Convenios, con instituciones Gubernamentales, privadas y públicas, 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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Relación de Proveedores del Estado</li> <li>❖ Relación de Acuerdos y Convenios</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el</li> </ul>	<p>Se realiza acuerdos de cooperación con diferentes instituciones, públicas o privadas, que</p>	

<p>potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>pueden servir de apoyo al cuidado del medio ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Taller de manejo de desechos de alimentos</li> <li>❖ Manual de Medio ambiente</li> <li>❖ Relación de Convenios y Contrato</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</li> </ul>	<p>Se tienen bien definidos las responsabilidades de cada socio y los controles evaluación y revisiones, monitorea los resultados de las alianzas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes de Jurídica</li> <li>❖ Reportes de los Programas.</li> <li>❖ Relación de Acuerdos y Convenios</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</li> </ul>	<p>Con los Acuerdos y Convenios con Organizaciones públicas y privadas, se identifican las necesidades de los aliados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acuerdos interinstitucionales</li> <li>❖ Relación de acuerdos</li> <li>❖ Entrega de Raciones a familias necesitadas</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>	<p>Con los procesos del departamento de Compras y Contrataciones de la institución, se procede a la entrega de los proveedores del Código de Ética Institucional, donde establecen las pautas que deben seguir sus deberes y derechos, y se les instruye referentes a los valores de la Institución,</p>	

	<p>así como con la firma de Conocimiento, establecidos en el Pliego de Condiciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Código de Ética</li> <li>❖ Firma de Constancia de Conocimiento</li> </ul>	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>Se garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, proporcionan datos abiertos de CEED, a través de oficina de Libre Acceso a la Información.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Calificación del Portal de transparencia</li> <li>❖ Portal de transparencia</li> </ul>	
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>Comedores Económicos a través del correo electrónico , Portal de Transparencia y la página web, y las diferentes redes sociales, los ciudadanos pueden colaborar con la gestión, aportando sugerencias y denuncias, realizadas, y expresar las diferentes necesidades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe de OAI, línea 311 y Buzones</li> <li>❖ <a href="mailto:oficialibreaccesoalainformacion@ceed.gov.do">oficialibreaccesoalainformacion@ceed.gov.do</a></li> <li>❖ Las Redes Sociales</li> </ul>	

<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>Con la aplicación Trimestral de la Encuestas de Satisfacción del Usuario, Redes Sociales, se recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes. Así como con la OAI y la línea 311.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuesta de Satisfacción</li> <li>❖ Redes Sociales</li> <li>❖ Informe OAI,311</li> </ul>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La institución con la Carta Compromiso, se utiliza como medio para que los ciudadanos y clientes conozcan los servicios disponibles y el estándar de Calidad de un 95%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Carta Compromiso</li> <li>❖ Encuestas de Satisfacción Usuario</li> </ul>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>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>	<p>La Dirección financiera está alineada con los objetivos estratégicos de forma eficaz, eficiente tomando en cuenta los objetivos estratégicos.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ejecución Físico-Financiera</li> <li>❖ Plan Operativo 2024</li> <li>❖ PACC 2024</li> </ul>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>La Institución evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora la distribución del presupuesto según los objetivos financieros y no financieros establecidos en los indicadores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe semestral de riesgos.</li> <li>❖ Distribución del presupuesto</li> <li>❖ Meta física -financiera</li> <li>❖ Matrices de Riesgo Institucional y soportes</li> </ul>	
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>Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria cumpliendo con la Leyes y los Controles Internos, a través del Portal de Transparencias de la Institución donde son publicados el presupuesto y la ejecución presupuestaria.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <a href="http://www.comedoreseconomicos.gob.do">www.comedoreseconomicos.gob.do</a></li> <li>❖ Portal de Transparencia</li> <li>❖ Informe de SIGEF</li> <li>❖ Memoria Institucional</li> </ul>	
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>Se vela por asegurar la gestión eficaz de los recursos financieros, usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos, utilizando las</p>	

	<p>diferentes sistemas como son: SISCOMPRA para el PACC de Compras y Contrataciones, El Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), El Informe de ejecución de producción y Informe físico- financiera.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Estados financieros trimestrales</li> <li>❖ Reportes de costos actualizados</li> <li>❖ Informe de las metas físicas –financieras</li> <li>❖ Informes de Producción.</li> </ul>	
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>A través de la Dirección Financiero en conjunto con Presupuesto y Planificación elaboran el Presupuesto de la Institución y la ejecución del presupuesto acorde a las leyes y los lineamientos recibidos por el Gabinete de Política Social.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Matriz de Ejecución Presupuesto</li> <li>❖ Informe de Costo</li> <li>❖ Reportes de Programas y donaciones</li> </ul>	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>Las responsabilidades financieras están claramente definidas para garantizar un control financiero centralizado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Manual de organización y funciones y Organigrama aprobado por el MAP</li> <li>❖ Acuerdos de Desempeño</li> </ul>	

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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>La Institución tiene un Sistema integrado de almacén que permiten agilizar los procesos y evaluar la información y conocimiento para salvaguardar las informaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sistema de Almacén Linquerp</li> <li>❖ Manual Sistema Financiera Power Accounting</li> </ul>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>La información disponible externamente es procesada, almacenada y utilizada eficazmente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Correos Institucionales</li> <li>▪ One Drive</li> <li>▪ Portal de transparencia</li> <li>▪ <a href="http://www.comedoreseconomicos.gob.do">www.comedoreseconomicos.gob.do</a></li> </ul>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Los CEED se aprovechan la tecnología y las oportunidades que nos brinda la transformación digital como medio para aumentar el conocimiento y para gestionar la información de manera oportuna.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Capacitaciones por Teams</li> <li>❖ Capacitaciones por Zoom</li> </ul>	

	❖ Microsoft 365,	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>La institución a través de los Controles Internos se mantiene redes de aprendizaje para gestionar información externa relevante y tener aportes creativos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Redes Sociales y participación Ciudadana</li> <li>❖ Correos institucionales</li> <li>❖ Pagina web</li> <li>❖ <a href="http://www.comedoreseconomicos.gob.do">www.comedoreseconomicos.gob.do</a></li> </ul>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>Se monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ One Drive</li> <li>❖ Carpetas Compartidas</li> </ul>	
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	<p>A través de los correos institucionales, carpetas compartidas garantizando así que los servidores de la institución puedan tener acceso a las informaciones más relevantes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Carpetas compartidas</li> <li>❖ Correos Institucionales</li> </ul>	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de	<p>La Institución asegura el acceso e intercambio de información relevante con los usuarios y grupos de interés.</p>	

manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	<b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ buzón de sugerencias</li> <li>❖ Correos Institucionales</li> <li>❖ Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>❖ Portal de Transparencia</li> </ul>	
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.	Institución cuenta con políticas y procedimientos claves, dejando establecido que los conocimientos son salvaguardados y que los mismos queden dentro de la institución.  <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Manual de Inducción y Sociabilización</li> <li>❖ Código de Ética</li> </ul>	

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	Se diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.  <b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan Estratégico (PEI)</li> <li>❖ Poa Departamental</li> <li>❖ Informe Trimestral del POA</li> </ul>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	Comedores Económicos Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan de Inversión tecnológico</li> </ul>	
<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>Con el uso de nuevas herramientas tecnológicas se utilizan datos abiertos, en el proceso de protección de tecnología, inicia con un levantamiento de las áreas, de las necesidades, tecnología realiza un análisis de datos, etc.).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Levantamiento de necesidades</li> <li>❖ Informe de análisis</li> <li>❖ Proyecto de proceso</li> </ul>	
<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>Comedores Económicos utilizan la tecnología para apoyar la colaboración y la participación, apoyando la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Proyectos Tecnológicos</li> <li>❖ One Drive</li> <li>❖ Página web</li> </ul>	

<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>Se aplican las TIC para mejorar los servicios internos y externos para mejorar los servicios y satisfacer las necesidades de los usuarios. Así mismo la institución cuenta con las diferentes redes sociales, páginas web, como medio de preguntas o consultas, y en lo interno con los link de enlace de las diferentes indicadores, como medio de información.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Página Web</li> <li>❖ Redes Sociales</li> <li>❖ Link enlace NOBACI</li> <li>❖ Link enlace ICI</li> </ul>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>A partir del Plan de Mejora del 2023, la institución inicio con la implementación de normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Matriz y Gestión de riesgo.</li> <li>❖ Seguridad web.</li> <li>❖ Control interno de las operaciones.</li> </ul>	
<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</p>	<p>La institución cuenta el impacto socioeconómico y ambiental, en relación a la accesibilidad reducida por parte de usuarios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.	❖ Acceso especiales para los discapacitados	
-----------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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).	Comedores Económicos a través de la Dirección Administrativa, que las instalaciones y los equipos de producción estén en perfecto estado, Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.  <b>Evidencia:</b> ❖ Solicitudes de mantenimiento ❖ Ordenes de servicios	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	La Institución vela por proporcionar las acciones orientadas a las proporcionar condiciones de trabajo e instalaciones seguras para satisfacer las necesidades de los clientes/ciudadanos.  <b>Evidencia:</b> ❖ Ubicación de las Instalaciones ❖ Comunicación de Parqueo	
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	La institución ha implementado plan para la gestión de los activos fijos donde son evaluados y reciclados, en los casos que Puedan ser utilizados.	

reutilización, reciclaje o eliminación segura.	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Libro de Levantamiento de Activos Fijos</li> </ul>	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	<p>Comedores Económicos brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad, facilitado las instalaciones para la realizar actividades y de manera temporal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Jornadas de Vacunaciones</li> <li>❖ Fotos de la Ayudas Social</li> </ul>	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>La institución realiza controles preventivos a los vehículos que garantice el uso eficaz, eficiente y sostenible, como la correcta distribución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Políticas y Procedimiento de Mantenimiento de Flotilla</li> <li>❖ Formularios de reparación de vehículos</li> <li>❖ Solicitud de Vehículos para actividades de la Institución.</li> </ul>	
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>En los diferentes Comedores fijos, se garantiza la accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Ubicación de las Instalaciones</li> <li>❖ Distribución de Parques</li> </ul>	

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>Se han identificado mediante el mapa de los procesos los mecanismos para la documentación de las unidades de la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Mapa de Procesos</li> <li>❖ Manual de políticas y procedimientos</li> </ul>	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>Se llevan a cabo acciones para gestionar los procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gestión de los procesos y documentos</li> <li>❖ OneDrive</li> <li>❖ Sistema de Almacén</li> <li>❖ Sistema de Contabilidad</li> </ul>	
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>La Institución evalúa los procesos, identificando los riesgos y factores críticos de éxitos para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Gestión de los procesos y</li> <li>❖ Metodología y matrices de riesgos</li> </ul>	

<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Las responsabilidades se identifican y se asignan a personas responsables de los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acuerdos de Desempeño</li> <li>❖ Manual de Funciones</li> </ul>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Se evidencian acciones para simplificar procesos y de ser necesario, se proponen proponiendo cambios en los requisitos legales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Trimestral del POA</li> <li>❖ Seguimientos a las Normas legales</li> <li>❖ Matriz de Convenios</li> </ul>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Los Comedores Económicos está al día acerca de los cambios de instituciones con el objetivo de conocer innovaciones en lo relacionado a la producción de alimentos aplicando nuevos proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Capacitaciones a los Inspectores</li> <li>❖ Charla Buenas Prácticas Administrativas Pública.</li> </ul>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Se han establecido indicadores del nivel de servicios e indicadores en los procesos y carta de servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuestas de satisfacción al usuario</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe Cartas Compromisos</li> <li>❖ Informes de Factibilidad de los Proyectos</li> </ul>	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. ( <i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>Se garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Captura de pantalla Office 365</li> <li>❖ One Drive, Controlador de Dominio</li> <li>❖ Fortigate</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	<p>Se 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.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe de Carta Compromiso</li> <li>❖ Encuestas de satisfacción de los usuarios</li> <li>❖ Informes de la OAI y 311</li> </ul>	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>Comedores Económicos lleva a cabo acciones para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Código QR.</li> <li>❖ Brochur Carta Compromiso</li> </ul>	

	❖ Página Web	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	CEED a través del Plan Operativo Anual, se establecen la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas, contamos con rampa para los empleados y visitantes con Condiciones especiales.  <b>Evidencias:</b> ❖ Plan Operativo POA	
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).	Con 116 Comedores a nivel nacional y 11 cocinas móviles, así como con diferentes acciones se promueven la accesibilidad a los productos y servicios de la institución.  <b>Evidencia:</b> ❖ Página web ❖ Redes Sociales ❖ Informe Carta Compromiso al Ciudadano	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	Comedores Económicos coordina los procesos dentro de la organización y se alinean a otras organizaciones a través de la END, en el cumplimiento de las normativas para los diferentes procesos en el sector público (Gabinete de Políticas Social, (MAP, SIUBEN DIGEPRES, MEPYD, Compras y Contrataciones).	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acuerdos de cooperación</li> <li>❖ Sistemas de gestión del sector (SIGEF,</li> <li>❖ SISMAP</li> <li>❖ NOBACI</li> <li>❖ SASP,</li> <li>❖ Portal transaccional</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>La institución a través del SIUBEN, la presidencia, así como instituciones privadas como universidades, se desarrolla un sistema compartido con el intercambio de datos con otros socios externas públicas y privadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Solicitud SIUBEN</li> <li>❖ Informes y planilla del SIUBEN</li> <li>❖ Relaciones de Producción de la Presidencia</li> </ul>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se realizan reuniones de trabajo con los diferentes analistas de las instituciones públicas, y con proveedores, en busca de solucionar problemas referentes al servicio.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Solicitudes de reunión con analistas</li> <li>❖ Listados de participación de Reuniones</li> <li>❖ Minutas</li> </ul>	

<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Se Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los servidores creen procesos inter-organizacionales.</p> <p>Se comparten informaciones para la creación de los contratos del sistema tres, Para la Normas Básicas de Control (NOBACI) se comparten datos, para crear los controles internos. Con el MAP, se comparten informaciones acorde a los indicadores solicitados a través del SISMAP, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sismap</li> <li>❖ Certificaciones sistema tres</li> </ul>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Se evidencian acciones dirigidas a facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos con socios clave, a través de las firmas de acuerdos de cooperación institucionales, ONG otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Matriz y Acuerdos de cooperación</li> <li>❖ Solicitud SIUBEN</li> <li>❖ Informes y planilla del SIUBEN</li> </ul>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se hacen asociaciones en diferentes niveles (públicos y privadas) para fortalecer las capacidades de la institución en la prestación de los servicios que ofrece. Se realizan acciones, para donaciones de sangre, revisiones médicas a los servidores, se realizan jornadas de vacunaciones,</p>	

	<p>entre otras acciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Contratos y Convenios</li> <li>❖ Listados de participantes en jornadas de salud.</li> <li>❖ Listados de participantes en donaciones de sangre</li> </ul>	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## 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.

##### ❖ Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
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>Basados en los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos se tienen muy buena percepción de la institución con un porcentaje de 100:</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuestas de Satisfacción a los ciudadanos</li> </ul>	

<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>Con el compromiso durante el 2023 del servicio de un 90% con los resultados obtenidos en las Encuestas de Satisfacción del Ciudadano se superó el % comprometido en la Carta Compromiso con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Comedor fijo T4,Año 2023:</b> Atención al Usuario :100% Amabilidad: 97% Calidad: 97% flexibilidad: 100%</li> <li>✓ <b>Cocina Móvil T4,Año 2023:</b> Atención al Usuario :100% Amabilidad: 100% Calidad: 100% flexibilidad: 100%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe de Encuestas de Satisfacción al Usuario</li> </ul>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La institución basado en las sugerencias de los ciudadanos clientes, se involucran a las partes interesadas en los procesos de trabajo y de tomas de decisión de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Listado de asistencia de Reuniones</li> <li>❖ Encuestas de Satisfacción al Usuario</li> <li>❖ Correos de OAI</li> </ul>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad,</p>	<p>Comedores Económicos a través de La Oficina de Libre Acceso a la Información, logro que las informaciones proporcionada de forma</p>	

<p>transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Transparente, disponibles, con cantidad, calidad y transparencia y asequible, con una calificación de</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Octubre: 94,23%</li> <li>✓ Noviembre: 93,40%</li> <li>✓ Diciembre: 91.19%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Portal Transparencia</li> <li>❖ Puntuación de Monitoreo de Transparencias</li> </ul>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La integridad de la Institución y la confianza generada en los beneficiarios/ clientes, fue evaluada con la encuesta de satisfacción y la carta compromiso al ciudadano. Según la última evaluación de la CCC la institución logró un 100% y en la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano el índice general de satisfacción en los servicios PARA EL T1 del 2024 fue de 100%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Resultados evaluación Carta Compromiso al Ciudadano abril 2023-marzo 2024.</li> <li>❖ Informe de Encuesta T1 2024</li> </ul>	

❖ **Resultados de la percepción de los servicios y productos.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p>		
<p>I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>La Institución, confirmaron que los ciudadanos tienen un alto nivel de confianza en los productos</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>de la Institución en la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, para el primer trimestre del 2024 con una meta de 90% se obtuvo un resultado de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Comedor fijo T4,Año 2023:</b> Calidad de las raciones: 97%</li> <li>❖ <b>Cocina Móvil T4,Año 2023:</b> Calidad: 100%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuestas de satisfacción a los ciudadanos</li> </ul>	
<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>	<p>La institución a nivel nacional tiene comedores productores, así como cocinas móviles, con facilidad de accesibilidad acceso a los Servicio para las personas con discapacidad y para los beneficiarios en general, en la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, para el primer trimestre del 2024 con un resultado de Encuesta de Satisfacción de la Encuesta con una meta de 90%, se obtuvo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Comedor fijo T4,Año 2023:</b> Flexibilidad de acceso : 100%</li> <li>❖ <b>Cocina Móvil T4,Año 2023:</b> flexibilidad de acceso: 100%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuestas de satisfacción a los ciudadanos</li> <li>❖ Portal de Transparencia</li> <li>❖ Evaluación Cartas Compromiso</li> </ul>	

<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La institución en la Calidad de los productos y servicios cumple con los estándares de calidad, tiempo de entrega, en la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, para el primer trimestre del 2024 con un resultado de Encuesta de Satisfacción de la Encuesta con una meta de 90%, se obtuvo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Comedor fijo T4,Año 2023:</b> Atención al Usuario :100%</li> <li>❖ <b>Cocina Móvil T4,Año 2023:</b> Atención al Usuario :100%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuestas de satisfacción a los ciudadanos</li> <li>❖ Informe Carta Compromiso</li> </ul>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Comedores Económicos en los servicios tiene en cuenta las necesidades específicas de los ciudadanos (edad, género, discapacidad, enfocados a grupos específicos</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acuerdos, donaciones a hogares de ancianos a instituciones que trabajan con niños y mujeres.</li> <li>❖ Matriz levantamiento Inspección</li> </ul>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La percepción de la capacidad de la organización para la innovación de los servicios y productos ofrecidos por la institución se evidencia a través de los resultados obtenidos en las Encuestas de Satisfacción Ciudadana.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuesta de Satisfacción Ciudadana</li> </ul>	
6) Agilidad de la organización.	<p>Con la Encuestas de Satisfacción se dejó evidenciado la agilidad de la Institución sobre el servicio que se ofrece, con un 100% en el T1 del 2023 en atención rápida, superando el 98% del 2023.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuestas de satisfacción a los ciudadanos</li> </ul>	
7) Digitalización en la organización.	<p>A través de los Sistemas, correos electrónicos, Pagina web y las redes Sociales, mantiene las informaciones actualizadas como resultado de la digitación de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <a href="http://www.comedoreseconomicos.gob.do">www.comedoreseconomicos.gob.do</a></li> <li>❖ Redes Sociales</li> <li>❖ <a href="mailto:oficialibreaccesoalainformacion@ceed.gob.do">oficialibreaccesoalainformacion@ceed.gob.do</a></li> </ul>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo  
SGC-MAP

## I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>La Institución, dejó evidenciado el tiempo de prestación del servicio (Atención Rápida), en la entrega de del servicio de raciones cocidas que se ofrece, los resultados de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, , con una meta de 90%, se logró para del primer trimestre del 2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Comedor fijo T4,Año 2023:</b> Atención Rápida : 96%</li> <li>❖ <b>Cocina Móvil T4,Año 2023:</b> Atención Rápida :99%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuestas de satisfacción a los ciudadanos</li> </ul>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>CEED En el Informe de Evaluación de la Carta Compromiso, 100% en el cumplimiento de los plazos de respuestas, de los 15 días y las vías para quejas y sugerencias recibidas, no fue necesario realizar acciones correctivas de los Buzones, línea 311, y la OAI.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuestas de satisfacción a los ciudadanos</li> </ul>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>La Institución, no ha tenido que realizar medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe de Evaluación Carta Compromiso</li> </ul>	

<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Comedores Económicos En la evaluación de los estándares de Calidad, de la Carta Compromiso logró una puntuación del 100%, cumpliendo satisfactoriamente con los compromisos adquirido.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe de Evaluación Carta Compromiso</li> </ul>	
------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>CEED tiene canales de información disponibles para que los usuarios se comunicar con la Institución, Vías telefónicas, presencial, las diferentes redes, correos y los resultados del Portal de transparencias. Actualmente la institución comparte contenido e interactúa con los grupos de interés a través de las redes sociales más importantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Facebook con 5066k</li> <li>❖ Instagram con 48.56 k</li> <li>❖ Twitter con 261k ,</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe de las diferentes Redes</li> </ul>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>La institución pública en el portal de transparencia los diferentes resultados, y en los resultados de ejecución físico-financiero con un con una calificación de 93% anual.</p>	

	<p>DIGEIG 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Primer Trimestre: 98%</li> <li>✓ Segundo Trimestre: 90%</li> <li>✓ Tercer Trimestre: 90%</li> <li>✓ Cuarto Trimestre: 95%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes trimestrales de DIGEIG 2023</li> <li>❖ Informes de Transparencia POAs</li> </ul>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>La institución Trimestralmente es publicado el informe del Rendimiento y resultado con el Plan Operativo de la Institución, con un con una calificación de 95% por las actualizaciones del porta.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe de Cumplimiento PEI</li> <li>❖ Informe Trimestral del POA</li> <li>❖ Publicación en portal web</li> </ul>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>A través del SAIPE, se puede evidenciar los datos abiertos, como son disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI., y las Calificaciones de transparencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Calificación emitida por la DIGEIG</li> </ul>	

<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La institución tiene un horario de atención en los diferentes servicios de (8:00 am a3:00 pm).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Comedor fijo T4,Año 2023:</b> Horario de atención: 100%</li> <li>✓ <b>Comedor fijo T1,Año 2024:</b> Horario de atención: 100%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuestas de Satisfacción al usuario</li> </ul>	
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>La Institución deja evidenciado en atención rápida (tiempo de espera), con un 100% en el tiempo de espera de los ciudadanos en los servicios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Comedor fijo T4,Año 2023:</b> Atención Rápida (tiempo de espera) : 96%</li> <li>❖ <b>Cocina Móvil T4,Año 2023:</b> Atención Rápida (tiempo de espera):99%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuesta de Satisfacción al Usuario</li> </ul>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>A través de la evaluación de la Carta Compromiso Obtuvo un 100%, y con un se deja evidenciado que se cumple con los requisitos y el tiempo de respuesta a los servicios solicitados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Evaluación de Carta Compromiso</li> </ul>	

<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Comedores Económicos a través del Departamento de Contabilidad, tiene un área de Costos responsable de mantener actualizados los costos de los Servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Costo de Raciones</li> </ul>	
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>La Institución es responsable acerca suministrar las informaciones de la gestión de los distintos servicios que están establecidos en la Carta Compromiso, a través del Plan Interno y Externo de comunicación de la Carta Compromiso, tanto los servidores como los usuarios se mantiene informado, obteniendo 100% la máxima de calificación por la evaluación</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Carta Compromisos al Ciudadano</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>La Institución evidencia el grado de implicación de los grupos de interés, con la participación de instituciones, a través de los indicadores como SISMAP, SISCOMPRAS, NOBACI, SIGEF, ICI).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuestas de Satisfacción del Usuario</li> </ul>	

<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La División de Calidad en la Gestión verificar y da seguimiento a las quejas y sugerencias de sus usuarios, que son recibidas a través de la Oficina de Libre acceso a la Información y los buzones de sugerencias.</p> <p><b>Evidencia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes de Buzones de quejas y sugerencias</li> </ul>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Con el Códigos QR, desde el año 2022 los ciudadanos pueden ver los servicios y adquirir las informaciones sobre los Servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Código QR</li> </ul>	<p>No se evidencias métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</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>Comedor Económicos con los diferentes Procesos de Compras se planifican y ejecutan la distribución de las Mipymes que son Mujeres, cumpliendo así con la Ley de Compras y Contrataciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Memoria Institucional</li> <li>❖ Relación Mipymes</li> </ul>	
<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</p>	<p>La Institución realizada reuniones con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

sobre sus necesidades y expectativas.	❖ Informe de Inspectoría	
---------------------------------------	--------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>Con la Carta Compromiso se verifican los servicios y dan seguimiento a las necesidades del usuario y mantenernos comprometidos con ellos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Carta Compromiso</li> </ul>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>Mediante el Portal de Transparencia la Institución deja establecido indicadores de medición de las acciones implementadas de transparencia.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Portal Transparencia</li> <li>❖ Calificación DIGEPRES</li> </ul>	

#### 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
----------	-----------------------------------------	-----------------

<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>En general la institución cuenta con buena imagen ante los ciudadanos clientes y los demás grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuesta de satisfacción al Usuario</li> <li>❖ Encuesta de satisfacción</li> </ul>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>Comedores Económicos involucra al personal en las tomas de decisiones en la misión, visión y valores, al realizar los levantamientos para el Plan estratégico Institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reuniones con el personal</li> <li>❖ Correos con recomendaciones</li> <li>❖ Correos Electrónicos</li> <li>❖ Minutas de reunión</li> </ul>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>CEED a través de Planes de trabajo y comisiones involucran al personal al personal en actividades de mejora, y las diferente capacitaciones</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Planes de acciones de mejoras</li> <li>❖ Comité de Calidad</li> </ul>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>La institución vela por que todos los servidores conozcan la importancia del compromiso ético, se realizan talleres o charlas de sensibilización sobre estos temas.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Código de ética a colaboradores</li> <li>❖ Correos a los colaboradores</li> </ul>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>El Departamento de Recursos Humanos tienen como mecanismo la retroalimentación, consulta y dialogo con los colaboradores, utilizando la Encuesta de Clima Laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ años: 2023: 83%</li> <li>✓ 2022: 84%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuesta de Clima Laboral</li> </ul>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>La Institución mediante las donaciones y los diferentes acuerdos, aportan a la responsabilidad social, se reciben reconocimientos de diferentes organizaciones por el apoyo brindado a la sociedad</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acuerdos y Convenios</li> <li>❖ Reportes de programas y Donaciones</li> </ul>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>Los Comedores Económicos evidencian la apertura para el cambio y la innovación en la encuesta de clima en donde se consultó sobre la apertura para el cambio y la gestión de la innovación.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuesta de Clima Laboral</li> </ul>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Se puede evidenciar con un <b>22%</b> el impacto de la digitalización en la Organización, positivamente, con eficiencia y transparencia los trabajos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuesta de Clima Laboral 2024</li> </ul>	
9) La agilidad de la organización.	<p>A través de la Encuesta de Satisfacción de los usuarios, se puede evidenciar la agilidad de los procesos de la organización con una calificación de un 100% en la entrega de los servicios, al igual que la pronta respuestas suministradas por la institución a través de la línea 311, correos medibles con la Carta Compromiso con un evaluación de 98%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuesta de Satisfacción al Usuario</li> <li>❖ Informes de la OAI y línea 311</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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	La capacidad de los altos medios directivos para dirigir la organización se mide mediante la encuesta de clima laboral donde el 80% de los colaboradores calificaron el criterio “El liderazgo	

<p>RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>proporciona información necesaria para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de mis metas”.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuesta clima laboral 2024</li> </ul>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>La Encuesta de Clima Organizacional está comprometida con la mejora continua, del diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. Por eso realizan controles de los distintos procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuesta clima laboral 2024</li> <li>❖ Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)</li> </ul>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>La institución con los acuerdos desempeño de los servidores se les asignan responsabilidades en las funciones que ejercen, estas son medibles y se obtuvo un resultado de 97% en las evaluaciones de desempeños que se realizan y verificables en el SISMAP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acuerdos de Desempeño.</li> <li>❖ Evaluaciones de Desempeño</li> </ul>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>La institución a través de la encuesta de Clima Laboral , se mide la gestión de conocimientos de los servidores, con la Capacitación Especializada y a través de las evaluaciones de desempeño y con</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el año 2023 con un 87%</li> <li>✓ En el 2020 con un 80.2%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Evaluación de desempeño</li> </ul> <p>Encuesta de Clima Laboral 2024</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La Institución con la Encuesta de Clima Laboral, mide los niveles de comunicación, tiene una buena comunicación interna y los métodos de información en la Institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el año 2023 con un 81.95%</li> <li>✓ En el 2020 con un 79%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuesta de Clima Laboral 2024</li> <li>❖ Plan de Comunicación</li> </ul>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>CEED, tiene evidencia la calidad con la que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. Con un resultado obtenidos de la encuesta de clima de un 100% se obtuvo un 73.82%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Evaluación de desempeño</li> </ul>	No se evidencia reconocimiento que reconozcan el esfuerzo esfuerzos individuales y de equipo
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>La Institución está abierta a los cambios y la innovación, se midió el enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

❖ Encuesta de Clima Laboral 2024

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>La institución logró, en ambiente de trabajo y la cultura la Institución un 80 %, como resultado de la encuesta de clima Laboral 2024.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>❖ Encuesta de Clima Laboral 2024</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>De acuerdo con la encuesta de clima organizacional 2024, la institución valoró el bienestar emocional con 80.08% de satisfacción.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>❖ Encuesta de Clima Labora</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Los empleados consideran que en la Institución existe la igualdad de oportunidades y un trato justo para todos, con un 80 %</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>❖ Encuesta de clima laboral 2024</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Se puede evidenciar con un 81%, que lo empleados considera que cuenta con buenas condiciones de trabajo las herramientas y equipos necesarios para realizar sus funciones.</p>	

	<b>Evidencia:</b> ❖ Encuesta de clima laboral 2024	
--	-------------------------------------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Comedores Económicos promueve a los servidores Carrera Administrativa , a través de los planes de capacitación que las áreas solicitan para capacitar su personal con los cursos solicitados  <b>Evidencia:</b> ❖ Plan de capacitación ❖ Correos Electrónicos	
2) Motivación y empoderamiento.	Se evidencian en los resultados Motivación y empoderamiento con una calificación de 80%.  <b>Evidencia:</b> ❖ Encuesta de Clima Labora	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	CEED evidencian el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional con una calificación de 82.1%.  <b>Evidencia:</b> ❖ Encuesta de Clima Labora	

--	--	--

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
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>Los Comedores Económicos del Estado cuentan con Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe del de Permiso y Ausencia</li> </ul>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>CEED identifica las debilidades y se realizan actividades para la elaboración de Planes de Mejoras Y Planes de acciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe de Plan de Mejoras</li> <li>❖ Informe de Planes de Acciones</li> <li>❖ Listado taller POA</li> </ul>	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>Comedores Económicos no tiene reportes de dilemas éticos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Buzones de Sugerencias</li> <li>❖ Código de Ética</li> <li>❖ Informe de la OAI y 311</li> </ul>	

<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Los colaboradores participan activamente de manera voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social., como es reforestación y limpieza de arbole.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Convocatoria actividad Semana Santa</li> <li>❖ Circulares, fotos, notas de prensa</li> </ul>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Comedores Económicos tienen establecidos Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con responsabilidad, a sus necesidades referentes a las quejas, trato recibido o la atención.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuestas de Satisfacción al Ciudadano</li> <li>❖ Informes de la OAI y 311</li> <li>❖ Informe Buzones</li> </ul>	

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Se realiza a todos los empleados evaluaciones de desempeño anual, donde se mide el rendimiento individual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Resultados de las evaluaciones de desempeño 2023</li> </ul>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas</p>	<p>En la medición del resultado en del uso de</p>	<p>No se evidencia capacitaciones, para el correcto uso</p>

<p>digitales de información y comunicación.</p>	<p>herramientas digitales de información y comunicación se obtuvo un 67.04 %.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe Encuesta de Clima Laboral</li> <li>❖ Plan de Acción de Mejora</li> </ul>	<p>de herramientas tecnológica del personal del Grupo Ocupacional I .</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>Comedores Económicos promueve y apoya la profesionalización de sus colaboradores. Más del 95% de los colaboradores que son convocados a capacitaciones participan y aprueban las mismas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cantidad de colaboradores capacitados: 2023: 2,356 2022:1,000</li> <li>✓ Cantidad de Capacitaciones: 2023:58 2022:48</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan de Capacitación</li> <li>❖ Ejecución del plan de capacitación</li> </ul>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>CEED realiza reconocimiento a sus colaboradores en las celebraciones de aniversario de la Institución, día de las secretarias y día de las madres.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Comunicación reconocimiento</li> <li>❖ Bonos por desempeño</li> <li>❖ Bono por mantener los indicadores</li> </ul>	

**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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
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>La Institución Impacto positivamente en la calidad de vida de los ciudadanos, garantizando una porción alimenticia, con los nutrientes necesarios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Programa Navidad del Cambio</li> <li>❖ Almuerzo y cena día de las Madres</li> </ul>	
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>Comedores Económicos contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; con los procesos que se realizan y las ofertas establecidas se compra de productos de comercio justo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe de adjudicaciones Mipymes y</li> </ul>	

	<p>Mipymes mujeres</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes de adjudicación Industriales</li> <li>❖ Memorias Institucional 2023</li> </ul>	
<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>A través de los diferentes programas y proyectos donaciones de raciones de alimentos que son dirigidas a la población más vulnerable.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reportes de Producción</li> <li>❖ Solicitudes y Donaciones a familias</li> <li>❖ Reportes de Donaciones</li> <li>❖ Boletín Estadísticos</li> </ul>	
<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>La Institución impacta positivamente las Comunidades en extrema pobreza, lo que ha generado gran aceptación en los Ciudadanos clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reconocimiento de actividades</li> <li>❖ Notas de prensa</li> </ul>	
<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>Los CEED realizan Capacitaciones sobre el comportamiento ética, donde los servidores se instruyen sobre la transparencia ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad de todos los empleados.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Código de Ética</li> <li>❖ Charlas de régimen ético disciplinario</li> <li>❖ Comisión de Ética</li> </ul>	

<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Se aporta al impacto en la sostenibilidad medioambiental y cambio climático a través de la reducción de energía eléctrica, reciclajes, otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Comunicaciones</li> <li>❖ Correos Informativos</li> </ul>	
<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>La Institución goza de buena percepción gracias a la implementación de controles normas que sancionan comportamientos no éticos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuestas de Satisfacción al ciudadano</li> <li>❖ Puntuación Dirección General de Ética (DIGEIG)</li> </ul>	

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Con un Manual de Medio ambiente, la Institución cumple con las normas medioambientales, la Institución tiene estipulado en el POA, actividades relacionadas a limpiar los ríos o mares, reforestación las cuales</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Plan Operativo Anual POA</li> <li>❖ Comisión de medio ambiente</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Manual de Medio ambiente</li> <li>❖ Actividad de limpieza</li> </ul>	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<p>CEED mantiene contacto con las autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Matriz de Inspección</li> <li>❖ Informe de Programas y</li> </ul>	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>Comedores Económicos da seguimiento a las noticias en los diferentes medios de comunicación, donde se verifican el nivel y la cantidad de informaciones tanto positiva como negativas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe cobertura de medios de comunicación</li> </ul>	
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>A través del objetivo 1.20 sobre Fomentar la igualdad de género, el balance vida trabajo y el reconocimiento de empleados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe de Trimestre POA</li> <li>❖ Listado de Servidores Especiales</li> </ul>	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>Se apoyan a los empleados en proyectos de desarrollo y participación en actividades filantrópicas, en el año 2023, se mostró el apoyo a en promover la participación en eventos como:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Jornada de donación de sangre</li> <li>✓ Operativo médico</li> <li>✓ Charla de salud</li> <li>✓ Jornada de vacunación</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Listado de participación en actividades filantrópica.</li> </ul>	
<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>	<p>La Institución realiza Charlas, donde se intercambian de conocimientos e información, Se realizan intercambio de conocimiento e información, con European Society for Quality Resecar , haciéndonos beneficiarios del premio de investigación de la Calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Cartas de Invitación</li> <li>❖ Premio a la Calidad</li> </ul>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La institución, a través de la Comisión del SISTAP realiza programas de prevención de riesgo de salud y accidentes dirigido a los diferentes grupos de interés, se mantiene señalizaciones entre otras actividades para evitar posibles riesgos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Comité del SISTAP</li> <li>❖ Plan de Emergencia</li> <li>❖ Jornadas de salud y vacunación</li> </ul>	

<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>El resultado de la responsabilidad social se refleja en los diferentes informes que realiza, las Comisión de medioambiente de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe de Medio ambiente</li> <li>❖ Memoria Institucional 2022</li> </ul>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Se tiene establecido los medios para medir los resultados tanto en cantidad como de calidad, a través de Encuestas de Satisfacción al Usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Comedor fijo T4,Año 2023:</b> Cantidad y Calidad: 97%</li> <li>❖ <b>Cocina Móvil T4,Año 2023:</b> Cantidad y Calidad :100%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Encuestas de Satisfacción al Usuario 2024</li> </ul>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Con los Informes de seguimiento a programas, se obtienen los resultados que impactan a la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe de seguimiento a los Programa</li> <li>❖ Memoria Institucional 2023</li> </ul>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	<p>Mediante los diferentes Informes de la Institución se miden se evaluación en términos de productos y resultados., 2023, realizan intercambio de conocimiento e información, con European Society for Quality Resecar , haciéndonos beneficiarios del premio de investigación de la Calidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Comunicación European Society for Quality</li> </ul>	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Comedor Económico goza de un alto grado de cumplimiento de las partes en los diferentes acuerdos y convenios, con las diferentes instituciones públicas y privadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Matriz de acuerdos</li> <li>❖ Informe de Producción de los acuerdos interinstitucionales</li> </ul>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Comedores Económicos fue evaluado en los diferentes indicadores y como resultado al desempeño se lograron las siguientes calificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ NOBACI 2024: 100%</li> <li>✓ DIGEIG 2024: 95%</li> <li>✓ SISMAP 2024: 87.53%</li> <li>✓ SISCOMPRA 2024: 80.41%</li> </ul>	

	<p>✓ Carta Compromiso 2024: 100%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Diferentes Portales</li> <li>❖ Comunicación de Evaluación Carta compromisos al ciudadano.</li> </ul>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>La institución con el Sistema de Almacén se aplica el uso de tecnologías, se agilizan los procesos, y con el código QR, pueden acceder desde a los diferentes servicios y productos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informe de Inventario del Sistema de</li> <li>❖ Almacén Código QR</li> </ul>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>La Institución ha realizado Políticas Social del sector público, implementado la cantidad de Comedores productores a 116 , como reforma de apoyo, creando nuevos programas, dando como resultado el aumento de entrega de raciones a los más necesitados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Informes de Seguimientos de los Programas.</li> </ul>	

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>CEED, a través de la eficiencia de la organización referente a la gestión de los recursos disponibles se evidencia mediante el cumplimiento de la ejecución presupuestaria anual y el cumplimiento de los requerimientos del SISMAP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Índice de gestión presupuestaria, Índice en el SISMAP</li> </ul>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Se evidencia las mejoras e innovación en los procesos a través de los Códigos QR, donde los ciudadanos tienen acceso a los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Códigos QR</li> <li>❖ Portal web</li> <li>❖ Sistemas de Almacén</li> </ul>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>Con los diferentes indicadores de gestión, se realizan análisis comparativos de los resultados internos o con otras organizaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ CCC 2023-2024: 100%</li> <li>CCC 2022-2023: 98%</li> <li>✓ NOBACI, 2024:100%</li> <li>NOBACI, 2023: 100%</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ DIGEIG 2024: 95%</li> <li>    DIGEIG 2023: 95%</li> <li>❖ SISMAP 2024: 87.53%</li> <li>    SISMAP 2023: 91.29%</li> <li>❖ SISCOMPRA 2024: 80.41%</li> <li>    SISCOMPRA 2023: 85.01%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Diferentes indicadores de Gestión</li> </ul>	
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>CEED goza de alto grado de cumplimiento de las partes en los acuerdos de colaboración.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Acuerdos y contratos</li> <li>❖ Informe jurídico</li> <li>❖ Reportes Producción</li> </ul>	
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>A través de las herramientas tecnológicas, ha conseguido la eficiencia y la mejoras de la prestación de servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistema automatizado de Almacén</li> <li>▪ Asignación de Flotas, para realizar trabajos por whatsApp</li> </ul>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>Comedores Economías está en el proceso de realizar una auditoria interna de Los diferentes Controles establecidos en la Institución</p>	No se evidencia resultados de auditorías internas

<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La Institución participo en el intercambio de conocimiento e información de Calidad, con European Society for Quality Resecar , siendo premiado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Comunicación European Society for Quality.</li> </ul>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Comprometidos con la transparencia la Institución dio cumplimiento al presupuesto 2023 cumpliendo con los objetivos establecido con un 93% en la evaluación anual por DIGEPRES, en relación del primer trimestre del 2024 con un logro del 95%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Presupuesto anual</li> <li>❖ Ejecución del Presupuesto</li> <li>❖ Informe de evaluación anual de las metas físicas y financieras</li> </ul>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se lograron resultados en la entrega de las Raciones triplicando el número de beneficiario, producto de las aperturas de nuevos Comedores productores, y una correcta aplicación buen manejo de los costos.</p> <p><b>Evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Reporte de Costo</li> <li>❖ Informe de evaluación anual de las metas físicas y financieras</li> </ul>	

--	--	--

**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.