



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

Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador
Evaluador (es)

En la Provincia de Santo Domingo Este
18 de Junio 2024

RESUMEN EJECUTIVO

Comedores Económicos Del Estado Dominicano, es una dependencia de la Presidencia de la República Dominicana, adscrita al Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales, por el Decreto No.1082-04 e incorporada al Programa de Protección Social por el Decreto 1554-05, mediante el subprograma de Asistencia Social. Es una institución que asiste a los sectores más vulnerables del país, proporcionando alimentos crudos o cocidos, con los más altos estándares de calidad de manera eficiente y permanente, para lo cual se mantiene en constante innovación.

Principales Funciones

- Distribuir alimentos cocidos y crudos, con los más altos estándares de calidad a precios asequibles y/o donados a la población.
- Dar apoyo a instituciones gubernamentales y a organizaciones sin fines de lucro.
- Brindar asistencia a personas afectadas por desastres naturales.

En cumplimiento del Decreto Núm. 211-10, que dispone la autoevaluación de todos los órganos y entes del Poder Ejecutivo, el Marco Común de Evaluación (CAF) es una Metodología de Evaluación para el mejoramiento de la calidad en las Administraciones Públicas, con la finalidad de proporcionar a las organizaciones del sector público dominicano una herramienta común para aplicar técnicas de gestión de calidad en su administración, que les permite autoevaluarse usando la herramienta Guía CAF.

El proceso de Autoevaluación de La Guía CAF fue realizado dentro de los lineamientos establecidos y bajo la responsabilidad del Comité de Calidad de la Institución, se identificaron las área Fuertes y las evidencias que sirven de soportes, también las áreas de mejoras y los procesos o actividades que no se realizan, con estas identificaciones se procedió a realizar un Plan de Mejora para el fortalecimiento de la Institución.

1. ASPECTOS GENERALES.

1.1 MARCO INSTITUCIONAL:

1.1.1 Misión

Distribuir alimentos crudos y cocidos, con los más altos estándares de calidad, a precios asequibles y/o donados a la población.

1.1.2 Visión

Ser la más efectiva institución de la República Dominicana en desarrollar programas de alimentación y nutrición, en beneficio de la población, promoviendo que los mismos se apliquen de forma digna, equitativa y transparente.

1.1.3 Valores Institucionales:

- Equidad
- Transparencia
- Respeto
- Eficiencia
- Trabajo en equipo

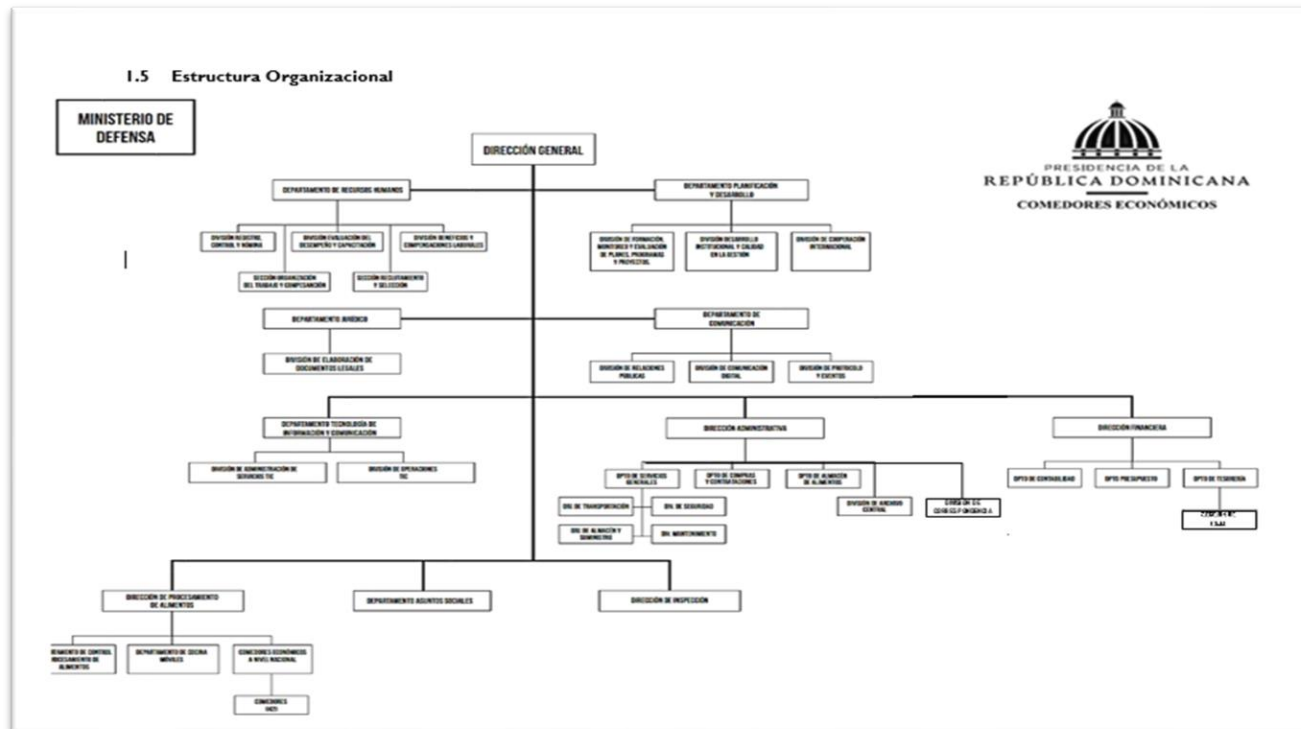
1.1.4 BASE LEGAL DE LA INSTITUCION.

Con la declaración de la Segunda Guerra Mundial en 1942 anunciada por varias potencias, se impide al país la entrada de mercancías y provisiones, por lo que el país se ve aislado a consecuencia de las acciones bélicas de las naciones en conflicto.

Luego de la declaración de guerra, el país se ve afectado por una gran sequía, que causó la más terrible hambruna de todos los tiempos, llamada: “crisis centenaria”, al coincidir esta con el primer centenario de la República.

El 23 de junio de 1942, el gobierno de Trujillo promulga la Ley No. 16, que crea Comedores Económicos del Estado Dominicano y el 17 de julio de 1944, promulga el decreto 2052 que regula su funcionamiento. Inicia distribuyendo a la población pan, leche, queso y otros comestibles en esquinas y locales del partido en el Poder.

1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:



1.1.6 SERVICIOS:

Descripción de los Principales Servicios.

1. Distribución de raciones de comida cocida en comedores fijos y expendios.

Es la distribución permanente de raciones de comida cocida en los comedores productores y centros de expendios ubicados en los sectores económicamente vulnerables de las diferentes provincias del país.

2. Distribución de Raciones de Alimentos Cocidos en las Cocinas Móviles:

Consiste en la distribución de alimentos cocidos en las diferentes localidades marginadas del país donde no es posible la instalación de un comedor fijo, beneficiando así a miles de personas en estado de vulnerabilidad económica y responder eficazmente ante casos de emergencias y desastres naturales.

3. Entrega de Comidas Crudas a Instituciones:

Se refiere a la entrega de paquetes contentivos de alimentos crudos a otras instituciones a través de acuerdos interinstitucionales.

4. Entrega de Alimentos a la Procuraduría General de la Republica:

Consiste en la entrega de raciones de alimentos crudos por acuerdo interinstitucionales al Sistema Penitenciario de la República Dominicana.

5. Donaciones de Raciones Cocidas y Crudas:

Consiste en la entrega de comida cruda y cocida a personas de escasos recursos económicos, especialmente a envejecientes, niños en riesgo de desnutrición y a embarazadas. Parte de estas donaciones se hacen a través de instituciones sin fines de lucro.

6. Navidad del Cambio

Consiste en la entrega de alimentos cocidos y crudos a nivel nacional. Una cena digna para los más necesitados en navidad.

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

1. Objetivo General.

Igualdad de derechos y oportunidades a los ciudadanos, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial”.

2. Línea Estrategia

La organización está alineada y en consonancia con los objetivos y las metas presidenciales de la actual administración; el Plan Plurianual del Sector Público 2021-2024, los ODS 2 de Cero Hambre y la Estrategia Nacional de Desarrollo.

El Plan Estratégico Institucional conformados por cuatro ejes estratégicos:

- ❖ Fortalecimiento Institucional,
- ❖ Servicios Alimentarios a Usuarios,
- ❖ Educación Alimentaria,
- ❖ Medio Ambiente.

Eje Estratégico I:

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

OBJETIVOS

- 1.1 Implementación de un Sistema de Gestión Administrativo eficiente y transparente para el mejoramiento continuo en la gestión institucional.
- 1.2 Readecuación del Marco Legal de los CEED.
- 1.3 Plan de Mejora de la calidad y Estandarización de los Recursos.
- 1.4 Elaboración de los manuales de funciones y cargos de la institución.
- 1.5 Elaboración de los manuales de procesos y procedimientos de la institución.
- 1.6 Formulación, elaboración y seguimiento del Plan de Mitigación de Riesgos.
- 1.7 Generación de la 3ra versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- 1.8 Actualización de la escala salarial institucional.
- 1.9 Adecuación de los espacios físico para el personal de los CEED.
- 1.10 Instalación de un Sistema Tecnológico para la automatización del sistema de información institución a nivel nacional.
- 1.11 Elaboración del plan de emergencias y seguridad institucional.
- 1.12 Elaboración de un plan de aumento de la cobertura de los programas institucionales.
- 1.13 Elaboración de un Plan de Fortalecimiento de las Competencias Técnicos-Profesional y liderazgo.
- 1.14 Desarrollo de campañas de comunicación y movilización social sobre la importancia de la seguridad alimentaria a los fines de ampliar el acceso.
- 1.15 Realizar convocatorias a concursos públicos para ingresar al Sistema de Carrera Administrativa.
- 1.16 Establecer programas, políticas y procedimientos que establezcan las pautas a seguir en los distintos procesos de recursos humanos.
- 1.17 Fortalecer la cultura organizacional, donde se fomente el trabajo, la colaboración, el enfoque a la calidad, al servicio y la mejora continua.
- 1.18 Formulación e implantación de un Plan Nutricional.
- 1.19 Certificación NORDOM 581 Y NORDOM 646 del INDOCAL.

- 1.20 Fomentar la igualdad de género, el balance vida trabajo y el reconocimiento de empleados.
- 1.21 Elaboración de planes de contingencia para situaciones similares a las del covid-19.
- 1.22 Elaboración de código de vestimenta e implantación de uniformes para las áreas operativas de la institución.
- 1.23 Estrategia de posicionamiento institucional.

Eje Estratégico II:

SERVICIOS ALIMENTARIOS A USUARIOS

OBJETIVOS

- 2.1 Plan de expansión de los servicios de los Comedores productores a nivel nacional.
- 2.2 Programa de Alimentos para los privados de libertad del Sistema Penitenciario Nacional.
- 2.3 Proyecto de instalación de comedores en comunidades fronterizas
- 2.4 Cambio de línea de producción de alimentos.
- 2.5 Construcción de nuevos comedores a nivel nacional.
- 2.6 Remodelación y remozamiento de los comedores para su relanzamiento a nivel nacional.
- 2.7 Aumentar la cobertura de las cocinas móviles.
- 2.8 Realizar Estudio para medir el impacto de los Comedores Económicos.

Eje Estratégico III:

EDUCACION ALIMENTARIA

OBJETIVOS

3.1 Programa de Educación Nutricional y Alimentaria

Eje Estratégico IV:

MEDIO AMBIENTE

OBJETIVOS

- 4.1 Implementación del plan de puntos limpios en todos los comedores a nivel nacional.
- 4.2 Diseñar e implementar programa de reducción del impacto de los desechos sólidos y protección del medio ambiente.
- 4.3 Diseñar e implementar campaña de comunicación sobre producción alimentaria y protección Medio Ambiental

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

Con la guía de autodiagnóstico se identificaron oportunidades de mejora que fortalecen la gestión de Comedores Económicos del Estado Dominicano, de igual forma la puesta en curso de planes de acción que brinda respuesta a las debilidades que han sido identificadas.

2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

En base al llenado de la Guía de Autoevaluación Organizacional con el Modelo Caf, y se puede identificar los siguientes puntos fuertes:

- El Plan Estratégico, con una clara definición de Misión, Visión, Valores y un marco normativo interno que asigna responsables e incentiva a los colaboradores a modelar un comportamiento ético.
- La institución tiene una estructura Organizacional actualizada, también con los Manuales de Funciones, Manual de Políticas y Procedimientos y el Manual de Cargo, todos actualizados, acorde a los procesos y responsabilidades, se garantizando la agilidad de los procesos.
- La realización de las firmas de acuerdos y alianzas con entidades relevantes, tanto pública como privada, aportando a las mejoras continuas de los CEED.
- Se pudo identificar que la institución, está en constante monitorea de la percepción de las personas con respecto a la forma de gestión y los controles internos establecidos.
- Con la apertura de los nuevos Comedores Productores, para llegar a los más

vulnerables, la Institución realiza actividades de responsabilidad social.

- 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.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

- Dirigir la organización desarrollando la Misión, Visión y los Valores, alineados a las 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).
- Se realizan Planes Operativos Anual, el seguimiento y monitoreo trimestral de las matrices de las áreas, realizando informes de avance.
- 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).
- Se evidencia que la institución cuenta con un Código de Ética y un Manual de Inducción socializado con los integrantes de la organización, así como un trato individual con los nuevos colaboradores, en relación a las asignaciones que les corresponden realizar.
- Se planifican y aseguran los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente, considerando los planes institucionales.
- Mediante el diálogo con autoridades públicas y privadas vinculadas a grupos de interés relevantes y la participación de algunos grupos de interés de la institución.

- Comedores Económicos, planifica las necesidades que pueden surgir productos de los imprevistos, permitiendo enfrentara los estados de emergencias que puedan surgir.

CRITERIO 3: PERSONAS

- La Institución realiza oportunamente levantamientos de las necesidades y expectativas de los diferentes beneficiarios o grupos de interés, a través de las Encuestas de Satisfacción al ciudadano, que se realizan trimestralmente.
- A través del Departamento de Jurídico se dan seguimiento a las unidades de la institución, para que estas cumplan con las disposiciones y normas de los organismos rectores.
- Se aplica, desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción.
- Se implementan estrategias de Capacitación a los colaboradores, a través del Plan de Capacitación.
- Se proporciona incentivos, como iniciativa por el desempeño y por Sismap.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

- Con los diferentes acuerdos y convenios se involucran los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.
- La asignación presupuestaria de la Institución esta formulado tomando en cuenta los objetivos estratégicos.
- Con la correcta ejecución del Presupuesto Anual, Plan Anual de Compras y

Contrataciones, se asegura la correcta aplicación de los recursos para los planes y proyectos y la implementación efectiva.

- Se garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.
- .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.
- 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.

CRITERIO 5: PROCESOS.

- La Institución tiene establecidos las políticas y procedimientos, así como el mapa de los procesos y los mecanismos para la documentación.
- Se cumplen con los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.
- La Institución tiene establecidos indicadores de resultados para monitorear la eficiencia de los procesos en los servicios.
- La institución realiza intercambio de datos con otros socios externas públicas y privadas.

CRITERIO 6: RESULTADOS

- Comedores Económicos, lograron un alto nivel de confianza en los ciudadanos, por la calidad y cantidad de las raciones cocidas suministradas, y por la entrega de las Raciones Crudas a través de los diferentes programas.
- En los estándares de Calidad, se logró en la Carta Compromiso en la evaluación una puntuación del 100%, cumpliendo satisfactoriamente con los atributos de calidad compromisos.
- Referentes a los resultados de las redes sociales, se tiene un elevado índice de resultado con Facebook con 10.131 k, Instagram con 48.56 k Twitter con 40.69 k.
- En relación al Portal de Transparencia la Institución obtuvo como resultado por la transparencia de las informaciones una calificación de 97.29%.
- Por las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), se logró el 100%

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

- En general Comedores Económicos, a nivel nacional tienen una buena imagen ante los ciudadanos clientes y los demás grupos de interés.
- El personal de la institución, es involucrado en las decisiones, para la actualización de la misión, visión y valores.
- Los colaboradores participan activamente de manera voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social.
- Se reconoce los esfuerzos individuales y de equipo de los servidores.
- El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

- Comedores Económicos del Estados Impacto positivamente en la calidad de vida de los ciudadanos., garantizando una porción alimenticia, con los nutrientes necesarios.
- CEED contribuyente a la sociedad local/global y con relación a la sostenibilidad; con los procesos que se realizan y las ofertas establecidas se compran productos de comercio justo.
- La institución impacta positivamente las Comunidades en extrema pobreza, lo que ha generado gran aceptación en la población.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

- Con las encuestas de Satisfacción en la Institución se establecieron los medios para medir los resultados de calidad con un 100% en la última encuesta.
- Comedores Económicos, fue evaluado en los diferentes indicadores y como resultado al desempeño se lograron las siguientes calificaciones.
 - ✓ NOBACI 2024: 100%
 - ✓ DIGEIG 2024: 95%
 - ✓ SISMAP 2024: 87.53%
 - ✓ SISCOMPRA 2024: 80.41%
- La Institución ha 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.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

Para lograr las mejoras en los diferentes Criterios fue necesario la intervención del personal de las diferentes Direcciones, Departamentos, Divisiones y Secciones de la Institución.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
1	CRITERIO 1: LIDERAZGO.	<i>Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.</i>	<i>No se evidencia un Flujo grama de los procesos relacionados con la producción.</i>
		<i>Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.</i>	<i>No se evidencian elaboración de fichas técnicas, como medio de innovación.</i>
		<i>Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.</i>	<i>No se evidencian premiaciones al esfuerzo individual o grupal a los servidores.</i>

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
1	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.	<i>Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.</i>	<i>No se evidencian socializaciones con las áreas de los resultados de los POA.</i>

2.1.3 PERSONAS

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
3	CRITERIO 3: PERSONAS	<i>Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.</i>	<i>No se tiene evidencia de apoyo a los nuevos empleados a través de tutorías o asesoramiento individual..</i>
		<i>Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.</i>	<i>No se evidencian planes especiales médicos o jubilaciones para el personal discapacitado</i>

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

En relación a los Procesos, no se presentó debilidades evidentes

2.1.5 PROCESOS

En relación a los Procesos, no se presentó debilidades evidentes

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
-----	---------------	-----------------	----------------

4	CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción. 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.	No se evidencian métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.
---	---	--	---

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
5	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción. 2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión	No se evidencia reconocimiento que reconozcan el esfuerzo esfuerzos individuales y de equipo
		Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (Desempeño). 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.	No se evidencian capacitaciones para el correcto uso de herramientas tecnológicas del personal del Grupo Ocupacional I.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

En relación al resultado de Responsabilidad Social, no se presentó debilidades evidentes

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
-----	---------------	-----------------	----------------

6	<p align="center">CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.</p>	<p><i>Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.</i></p> <p><i>6. Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</i></p>	<p><i>No se evidencian resultados de auditorías internas.</i></p>
---	---	---	---

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Comedores Económicos del Estado Dominicano, realizó la Guía de Autoevaluación Organizacional (CAF, 2020), brindando a la institución la oportunidad de realizar un levantamiento de los diferentes Controles Internos de la institución, identificando las fortalezas y debilidades, se logró realizar un Plan de Mejora, para proporcionar estrategias de trabajo transparente.

1. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	121	87
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	119	86
3: Personas (100 puntos)	81	75
4: Alianzas (100 puntos)	89	88
5: Procesos (120 puntos)	109	89
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	95	91
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	87	89
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	94	90
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	92	91
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	786	888