



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Comedores Económicos del Estado Dominicano

FECHA

Agosto 2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.	1-La institución tiene formulado su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, el cual se actualizaron los valores, y cuenta con la misión y visión Institucional, En la metodología de trabajo se involucró Comité del Plan Estratégico, así grupos de interés. La Misión y Visión fueron se encuentran colocadas en murales y en los documentos oficiales de la institución. (Evidencia: Comisión de Plan Estratégico, minutas de reuniones, agenda, lista de asistencia, minutas, fotos, correos. La misión y la visión están en la actual y el Portal de Transparencia en el PEI).	
2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.	2. La Institución cuenta con un marco de valores, que fueron reestructurados y orientados, orientados al logro de los Ejes Estratégicos, establecido en objetivos institucionales, donde se puede visualizar la transparencia y calidad del servicio público. Monitoreamos y evaluamos su cumplimiento al Código de Ética Institucional bajo las directrices de la DIGEIG. (Evidencia: Enunciado de valores, reuniones, circulares, portal de Transparencia, PEI)	

3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	3-La política Institucional establece que en todos los documentos y actividades oficiales se debe hacer mención del enunciado de la misión, visión y valores, tanto para los empleados como para los demás grupos de interés. (Evidencias: página web, mural, boletines, brochure, talleres, planes, proyectos, etc.).	3-
4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio- culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.	4-El Plan Estratégico Institucional (2021-2024) establece la revisión periódica de la misión, visión y valores siendo esta la última revisión realizada, en la cual se aplicó una metodología de trabajo que involucró grupos de interés. (Evidencias: Fotos, Minutas, reuniones, Murales y PEI, POA).	
5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.	5. La Comisión de Ética son los responsables, de dar fiel cumplimiento al Código de Ética Institucional en conjunto con el Departamento Recursos Humanos, donde se rigen los servidores de la institución basado en la Ley de Función Pública No. 41-08 y en los lineamientos de la DIGEIG. Se realizan actividades donde se deja establecido que no se aceptan los comportamientos no éticos, y las herramientas para solucionar los dilemas que pueden aparecer. y (Evidencia: Sociabilización o Reportes de la Comisión de Ética/ Minutas, listados de participación, fotos, otros)	

6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos. 7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).	6-A través de los Controles Internos, el Código de Ética y el Manual de Inducción, tenemos una gestión que prevé la corrupción y los conflictos de intereses, cualquier inconveniente o conflicto se identifica por área y entonces se buscan las posibles soluciones o sanciones según lo establecido. (Evidencias: Código de Ética) 7-La institución promueve la confianza y el respeto mutuo entre la dirección, encargados departamentales y sus colaboradores, promoviendo las iniciativas de los mismos en base a orientación permanente del Director General (Evidencia: Circulares, reuniones y foto de trabajo en equipo) Inducción, Comunicaciones).	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.	1-La institución tiene una estructura de gestión adecuada y acorde con nuestro Plan Estratégico, (Evidencia: Organigrama, Plan Estratégico, Manual de Cargos, Manual de Organización y Funciones, Manual de Política y Procedimientos.)	
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	2-Mediante la actualización de la Estructura Organizacional y el Plan Estratégico 2021-2024, fueron fijados los cambios necesarios, se identificaron las prioridades necesarias para un mejor desempeño y logro de los objetivos. (Evidencia: Organigrama, Plan Estratégico, Manual de Procedimientos, minutas de reuniones, Informes al Director General)	
3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).	3-Planificación y Desarrollo Elabora el POA Institucional, el cual fue enviado a las direcciones, departamento, divisiones y secciones, donde han alimentado el POAs, con los cuales mensualmente cada departamento y dejan establecido un informe, de resultados cuantificables de los objetivos. Con el seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano la institución ha definido	

	las necesidades y expectativas de los ciudadanos. (Evidencia: Matriz del POA, Carta Compromiso al Ciudadano, encuestas ,)	
4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).	4-La Comisión de Riesgo, con el soporte del Departamento de Planificación y Desarrollo donde se evalúan y analizan los objetivos plasmados en el POA, alineados al Manual de Valoración y Administración de Riesgo, y las Matrices de Riesgo, propuestas por las Normas de Control Interno (NOBACI) de la Contraloría General de la República. (Evidencia: Seguimiento POAs, Plan Estratégico, Matrices de Riesgo, Informes de Actividades Realizadas).	4. Actualización de las nuevas pautas establecidas normas de control Internos (NOBACI), En el Manual de Valoración y Administración de riesgo
5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de Gestión de la calidad de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.	5-La institución trabaja con la Guía de Autodiagnóstico CAF con la finalidad de implementar acciones de mejora en los puntos identificados (Evidencia: Guía CAF)	
6. Formular y alinear la estrategia de administración Electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.	6- El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación realiza acciones que brindan a las distintas unidades las facilidades de una información más acabada y rápida, lo que nos ayuda a cumplir nuestros objetivos a la mayor brevedad posibles. Llevando nuestro Plan Estratégico alineado con la administración electrónica. (Evidencia: Plan Estratégico, Pagina web, Imagen del sistema de Contabilidad, Imagen	

	sistema de Activo Fijos, enlaces en los sistemas, correos institucionales)	
7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la Gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	7-El Director general involucra diferentes áreas de la institución en proyectos y trabajos , para las diferentes necesidades de los Controles Internos, y lograr así las condiciones adecuadas para los procesos y la mejor gestión de proyectos (Evidencia: Cartas de asignación de las diferentes comisiones, listado y fotos de participación, Informes)	
8. Crear condiciones para una comunicación interna y Externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.	8-A lo interno la institución mantiene una comunicación efectiva con todos los colaboradores a través de circulares y comunicados. Externamente se mantiene informado al usuario de las actividades y todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia. (Evidencia: Circulares, Página web, Redes Sociales)	
9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.	9-La institución trabajando con los controles internos, dejando establecidos las mejoras de trabajo, brindando esto la oportunidad a nuestros encargados o líderes a que demuestren el compromiso asumido, implementando en sus áreas una cultura de innovación y mejoras dando seguimiento a las mismas, esto se realiza mediante la retroalimentación por comunicaciones, reuniones y capacitaciones. (Evidencias: Minutas de reuniones, formularios de Mejoras, Presentaciones de POAs, página web)	

10. Comunicarlo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.	10- El Director General y los encargados de las Direcciones departamentos y divisiones comunican a todos los empleados de la institución las expectativas y objetivos que motivan las nuevas iniciativas, así como los talleres que son realizados (Evidencia: Talleres, Circulares, listados, comunicaciones).	

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.	1-Los Comedores Económicos del Estados se rige bajo las diferentes Normas y Políticas, donde se establecen y que definen los objetivos, tomando estos en cuentas los valores que nos rigen, estableciendo compromiso con los encargados, servidores, y proveedores, siendo ejemplo en cumplir las metas establecidas con la transparencia y eficacia, utilizando el portal, donde se cumplen con las reglas de la Ley de Libre acceso a la Información, subiendo las informaciones que son asequible al público con integridad y honestidad, se realizan reuniones que son el soporte para la evaluaciones continuas de los objetivos. Evidencia: (PEI,POA, Portal de Transparencia, Valores de la Institución)	
2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.	2- La Institución tiene establecidos lineamientos de cooperación entre los encargados y el personal aceptan sugerencias reciprocas, sobre cambios o mejoras en los procesos, estos siempre basados en el respecto y la confianza, tomando encuesta iniciativas de cooperación e involucramientos en el proceso de estas mejoras. (Evidencia: Formulario de Novedades, Formulario Sugerencias y quejas, Fotos de integración del personal). 3-En nuestras normas y controles internos,	

3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	tenemos definidos que para una mejor y eficaz información al personal utilizamos circulares, comunicaciones o nuestros murales, reuniones si lo amerita, así como los correos institucionales. (Evidencia: Circulares, correos de la Institución, Mural, Minutas, listado de asistencia). 4- Con el acompañamiento la División de Capacitación elabora planes anuales con cada área y los planes de acción donde se identifica los objetivos metas y tareas a establecer para cada empleado y elaborar los acuerdos de desempeños de cada año y sus evaluaciones. Los Manual de Cargos Y Funciones, dejan definidos las responsabilidades para cada puesto, se le ofrece apoyo necesario, contribuyendo con suministrar los recursos necesarios, equipos, asesorías, comunicación, capacitaciones. (Evidencia: Manual de Cargos, Funciones y Capacitación, Listados Fotos de áreas de trabajo). 5-El Departamento de Capacitación, realiza con los servidores de las diferentes áreas, actividades de retroalimentación van desde envíos de correos, llamadas talleres o reuniones realizada por el Director General Utilizando los medios necesarios para cumplir con nuestros objetivos y lograr un mejor desempeño individual y grupal. (Evidencia: Evaluación del Desempeño, circulares, murales, capacitaciones a empleados, listas de Asistencias, copias de certificados, minutas de reuniones).	
---	--	--

6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	6-La Institución al realizar un trabajo, utiliza las comisiones que son conformadas por empleados de diferentes áreas, tomando en cuenta el potencial y la responsabilidad, esto ayuda a animar y fomentar al personal a un mejor desempeño (Evidencia: comunicaciones, correos electrónicos, minutas de actividades, fotos de actividades, comunicación de designación)	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	7-La institución promueve permanentemente una cultura de aprendizaje y respalda e incentiva a sus colaboradores a participar en talleres y actividades propias de sus competencias y conforme a los cargos que ocupan que les suman valores ayuden y seguir avanzando en sus metas. (Evidencia: Talleres y capacitaciones realizadas, fotografías, lista de participantes, brochure de Programa de capacitaciones)	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de Recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	8-Mediante el Manual de Políticas y Procedimientos y el Código de Ética, la Institución tiene establecidos los procedimientos y canales de sugerencias, o propuestas de los colaboradores, así como retroalimentación constructiva en los casos que se ameriten y cualquier situación impropia, donde se revisan y analizan las recomendaciones y propuestas de los empleados. (Evidencia: Formulario de Sugerencias y Quejas).	

9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales Como de equipos de trabajo.	9-Para premiar el esfuerzo y talento humano de los servidores la Institución y premia los esfuerzos de nuestros empleados, se les entregan bonos por desempeño, reconocimientos al esfuerzo y al trabajo tomando en cuenta el tiempo de labor y el esfuerzo para aprender y seguir avanzando, y entregas de medallas como reconocimiento. (Evidencia: certificado, fotos, pagina web, otros)	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	10-La institución está elaborando un Plan muy de cerca con las necesidades de los servidores, se les brindan soporte acorde a las necesidades, se les brinda permisos especiales, en caso de Solicitud de Pasantías son aprobadas, los hijos de empleados son beneficiados con programas y capacitaciones con el soporte de aliados estratégicos . (Evidencia: permisos para certificados de los hijos,)	Reanudar el Programa de Capacitación de los hijos de los colaboradores.

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los Grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.	1-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. (Evidencia: Informes al Director General)	1.

2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar a acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.	2. Las informaciones que son enviadas al Gabinete Social, esto ayuda a contribuir a definir políticas públicas en materia alimentaria así como los Informes Ejecutivos que son plasmados de las Memorias Institucionales (Formulario de PNPSP, Plan Sectorial. Informes Ejecutivos) 3. La División Jurídica da seguimiento a las unidades de la institución, para que estas cumplan con las disposiciones y normas de los organismos rectores. (Evidencia: Procedimiento aplicación de normativas legales). 4. Los objetivos y metas de la Institución están alineados con las políticas públicas y el cumplimiento con las metas presidenciales asignadas (Evidencia: Plan Estratégico, Memorias de Gestión) 5-La institución involucra a los políticos y a otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la institución, tenemos convenios entre instituciones del Estado donde le suministramos alimentos y ellos contribuyen con sus servicios, así como a los proveedores firman el acuerdo donde se comprometen a cumplir el Código de la Ética al participar en procesos de licitaciones. (Evidencia: Acuerdos, Acuerdo firmado por los proveedores)	
--	--	--

6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.	6-La institución realiza y recibes visitas protocolares, con el fin de mantener relaciones proactivas para el buen funcionamiento público (Evidencia: Notas de prensas, Fotos, Convenios firmados)	
7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).	7-La institución en desarrollo de los programas, mantiene una alianza con los grupos de interés, como son los gubernamentales, no gubernamentales y organizaciones sin fines de lucros, así como el apoyo de la conformación de veedurías. (Evidencia: Acuerdos y Convenios firmados, entregas de raciones)	
8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	8-El Director General y los diferentes encargados participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y otros grupos, donde se le ha hecho público agradecimiento al arduo trabajo realizado. (Evidencia: Fotos, Notas de Prensa, Publicaciones)	
9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.	9-A través de las informaciones publicadas en nuestra página web y las diferentes redes sociales, el SISMAP, 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. (Evidencia: SISMAP, Carta de Compromiso al Ciudadano, Pagina Web, Sociales Redes)	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.

Documento Externo
SGC-MAP

Guía CAF 2013
Página 17 de 57

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	10-En nuestra página web y las diferentes redes sociales se pueden ver los productos y servicios que brindamos a toda la ciudadanía, además visualizar todos los programas y proyectos realizados y en agenda. (Evidencia: Página web, Fotos)	
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	1-La Institución ha identificado a los grupos de interés y les comunica los resultados a través de la página web. (Evidencia: Pagina web)	
2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.	2-Cuando solicitan a la Institución algunos de los servicios los solicitantes de diferentes localidades, el Director General confirma un equipo con personas de diferentes áreas con el fin de realizar un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes, (Evidencia: Informes de visitas y de factibilidad,, Informes de evaluación de solicitudes de comedores, cocinas móviles y/o expendios)	
3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.	3-La División de Control de Calidad realiza encuestas y entrevistas a los usuarios a fin de conocer la satisfacción con el servicio, sus necesidades y expectativas. (Evidencia: Formularios de Encuestas, Solicitudes de las diferentes organizaciones, informes visitas a localidades.)	
4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.	4-La División de Planificación y Desarrollo recibe de todas las unidades de la institución un informe de las actividades realizadas cada mes para elaborar un informe general del	

5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).	desempeño de la institución (Evidencia: POA, Informe a la Dirección General) 5- El Departamento de Planificación y Desarrollo en conjunto con el Comité encargado de la elaboración del Plan Estratégico Institucional con la colaboración de todas las unidades de la institución realizó un análisis FODA para la formulación de los objetivos y metas incluidos en el plan. También la institución ha llevado a cabo la autoevaluación del Control Interno, basado en la Gestión de Riesgos en colaboración con la Contraloría General de la República. (Análisis Matrices de Riesgo de las unidades, convocatoria a reuniones, correos.)	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.	1-Al realizar el Plan estratégico 2021-2024, se tomaron en cuenta como objetivos la misión y visión la institución. (Evidencia Plan Estratégico Institucional, Planes Operativos Departamentales)	
2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la Estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.	2- A través de los resultados de las encuestas obtenidas la institución desarrolla una estrategia dando prioridad a las expectativas y necesidades de los grupos de interés (Evidencia: Resultados de encuestas, Informes, Carta Compromiso Ciudadano) 3-Se tienen identificados los procedimientos de todas las unidades principalmente las que ofrecen los servicios a los ciudadanos clientes, realizando propuestas de mejora y evaluando los efectos conseguidos luego de su implementación. (Evidencia: Manuales de Procedimientos, Informes) 4-La institución asegura y gestiona las disponibilidades de los recursos materiales y financieros para el desarrollo de la estrategia institucional, realizando un levantamiento oportuno para la realización del Plan Anual de Compras, donde se realizan las correctas Distribuciones de los recursos (Evidencia: Plan Anual de Compras, Requisiciones, Compra de materiales y equipos, solicitudes de transporte, Pago de viáticos, otros)	

5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.	5- El Departamento de Planificación y Desarrollo con el Departamento Administrativo Financiero coordina y planifica los proyectos de la institución de acuerdo a los recursos disponibles y las necesidades de los grupos de interés. (Evidencia: Informes)	5. Realizar levantamientos de los nuevos proyectos, para ser incluidos en los gastos presupuestarios
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.	6-La institución mediante el Eje Estratégico 4 ha incorporado el cuidado del medio ambiente , como un medio de que los colaboradores tengan estrategias de planificación , así mismo se realizó un programa de manejo de residuos sólidos con el fin de contribuir a la protección del medio ambiente y fomentar el reciclaje en los empleados y los usuarios de los Servicios de la institución. (Evidencia: proyecto de reciclaje, fotos, notas de prensa)	6 Diseñar e implementar campaña de comunicación sobre producción alimentaria y protección medioambiental.

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	1-El Plan Estratégico Institucional fue elaborado tomando en consideración las prioridades, los proyectos a corto y mediano plazo y las modificaciones a la estructura organizativa a fin de garantizar el logro de los objetos. (Evidencia: Plan Estratégico Institucional, Informe de Plan Estratégico Institucional)	
2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.	2-La División de Planificación y Desarrollo garantiza que las actividades, tareas y objetivos establecidos por las diferentes unidades de la institución este alineados con los objetivos del Plan Estratégico Institucional y los planes operativos departamentales. (Evidencia: Informes de seguimiento a los planes operativos, elaborado por la División de Planificación y Desarrollo, Planes operativos departamentales)	
3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).	3-Se han elaborado los planes operativos departamentales en los cuales se indican los resultados esperados de cada unidad, con sus indicadores, actividades a realizar. (Evidencia: POAs, informes, reuniones.)	
4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.	4-El Departamento de Recursos Humanos y la División de Planificación y Desarrollo coordina la realización de	

	actividades con el Director General y todo el personal para dar a conocer los objetivos y planes de la institución (Evidencia: Fotos, Notas de Prensa)	
5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.	5-La División de Planificación y Desarrollo evalúa trimestralmente la ejecución de los POAs departamentales, para evaluar los logros de la institución y asegurar la implementación de la estrategia. (Evidencia: Informes de seguimiento al POA)	
6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).	6-Se elaboran Informe de Ejecución del Presupuesto Físico entregado a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), así como subido al portal de transparencia, la institución analiza la relación entre la producción y el impacto en los ciudadanos (Evidencia: Informe de ejecución)	
7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorarlas estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.	7-La División de Planificación y Desarrollo ha evaluado las necesidades de reorganización y mejora de la estrategia con la finalidad de cumplir con las disposiciones de las instituciones rectoras. (Evidencia: Informes a la MAE)	

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento. 2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio. 3. Debatir sobre la innovación y la modernización Planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	1-La Dirección General, con la autorización del Directo General ha promovido la cultura de innovación y el benchlearning, realizando propuestas de innovación basadas en el éxito de organizaciones similares a nivel internacional (Evidencia: Notas de prensa, Firma de Acuerdo con el Programa Mundial Alimentos.) 2- la División de Planificación y Desarrollo elabora un informe general trimestrales sobre los avances de los planes operativos, a partir de las cuales se toman en cuentas las novedades, y tomar decisiones de los cambios internos como externos de innovación. (Evidencia: Informe y novedades realizadas). 3-El Director General ha conformado grupos de trabajos conformados por encargados de distintas áreas, para debatir sobre las innovaciones y la modernizaciones de implementar nuevos proyectos que benefician a todos los grupos de interés (Evidencia: Comisiones, Reuniones, Proyectos)	

4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de Gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	4-La Dirección General y Planificación y Desarrollo ha formulado varios proyectos y programas, en conjunto con Jurídica y la Dirección Financiera Los programas como es el de las Cárceles que ha iniciado como un proyectos piloto (Evidencia: Proyectos Pilotos, Informe de raciones alimenticias suministradas)	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	5-Para la elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones se realizan levantamientos de las necesidades reales permite que cada unidad cuente con los insumos para realizar las actividades programadas. (Evidencia: Plan Anual de Compras)	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba. 7. Promover el uso de herramientas de administración Electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	6-Al igual que el Director General y los servidores cuentan con los medios para sus sugerencias y propuesta de mejora de los procesos (Evidencia: Formularios de sugerencias, Citas.) 7-El Portal de Transparencia, a través de Libre acceso a la Información, la institución permite a los ciudadanos clientes registrar sus quejas, sugerencias y reclamaciones, también con las encuestas de satisfacción los usuarios, así como los diferentes medios o redes. (Evidencia: Pagina web Línea 311, correos de libre acceso a la Información, otros)	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.	1- Se evalúan las necesidades de los servidores, mediante la División de Evaluación del Desempeño Y Capacitación con la finalidad de una mejora continua (Evidencia: Información de plan de Capacita, fotos).	3- Aplicar formulario 16 FP test de personalidad.
2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).	2- El Departamento de Recursos Humanos realiza acciones para mantener en los empleados un equilibrio entre su vida laboral y su vida familiar y social. (Evidencia: Permisos para estudio, permisos médicos, de actividades con los hijos, otros).	
3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.	3- Antes de un servidor ser reclutado se les aplican pruebas de selección del personal para evaluar sus conocimientos y habilidades y que están se correspondan con el perfil del cargo al que aplica. Además de las evaluaciones de desempeño a todos los empleados. (Evidencia: formulario 16 FP, Pruebas de Inteligencias evaluación de desempeño).	

4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. 5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo). 6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos. 7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura. 8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).	4-El departamento de Recursos Humanos aplica los procedimientos establecidos en los reglamentos de aplicación de la Ley de Función Pública 41-08 para la selección, promoción y remuneración del personal, así como el Manual de políticas y procedimientos (Evidencia: Manual de Políticas y Procedimientos, Manuales de Inducción). 5- Se realizan reconocimientos a empleados destacados en diferentes actividades durante todo el año, basándose en los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño (Evidencia: Bonos Fotos, Certificados) 6-La institución cuenta con un Manual de Cargos y un Manual de Organización y Funciones aprobados el Ministerio de Administración Pública, donde están claramente establecidos los perfiles de competencias para los puestos y las funciones (Evidencia: Manual de Cargos, Manual de Organización y Funciones). 7- La institución promueve en sus empleados a la capacitación en tecnologías de la información. (Evidencia: Programación de cursos, certificados) 8- El Departamento de Recursos Humanos Se realizan las designaciones de cargo de acuerdo a los requisitos de los Perfiles de Puestos, basado en criterios de igualdad de condición y oportunidades. (Evidencia: Manual de Cargo y Procedimiento de Reclutamiento y Selección del Personal.).	
--	---	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	1- Los Comedores Económicos a través de la evaluación de desempeño el evalúa las capacidades de cada empleado analizando a la vez las necesidades de la institución. (Evidencia: Evaluaciones de desempeño, Recomendaciones de los encargados)	
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para Desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	2-El Departamento de Recursos Humanos realiza anualmente un programa de capacitación en base a las necesidades de la institución y comunica a todos los empleados los curso disponibles (Evidencia: Programación de capacitación, circulares s	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	3- Los cursos ofrecidos son otorgados a los empleados en base a las necesidades de su área y la sugerencia del encargado. (Evidencia: Evaluaciones de desempeño, solicitud de cursos)	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	4- La mayoría de los encargados han realizado diplomados y cursos de habilidades gerenciales y liderazgo (Evidencia: Diplomado de Habilidades Gerenciales en INFOTEP, Curso de Liderazgo en INAP).	

5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	5-Los empleados de nuevo ingreso a la institución reciben inducción y orientaciones sobre los procesos de su unidad. (Evidencia: Manual de Inducción de Empleados)	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	6-Recursos Humanos en base a las competencias y habilidades de sus empleados y las necesidades de las distintas unidades realiza traslados a empleados con el fin de contribuir al logro de objetivos de la institución (Evidencia: traslado de empleados)	
7. Desarrollar y promover 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).	7-Los institutos que ofrecen los servicios de formación a los empleados de la institución disponen en su oferta académica de cursos en línea, los que permite a nuestros empleados conocer más acerca de métodos modernos de formación. (Evidencia: Certificados, solicitudes de cursos).	

8. Planificar 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.	8-Los encargados de las unidades han recibido capacitación en lo relacionado a la Metodología de Valoración de Riesgo Institucional (Evidencia: Listado de asistencia, Fotos)	
--	--	--

9. Evaluar 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 de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		2. No se ha realizado
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		3. No se ha realizado

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	1-La institución promueve el intercambio de ideas y el trabajo en equipo. (Evidencia: reuniones, Cartas de creación de comités)	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	2-Con los formulario de novedades se da la oportunidad de los empleados de hacer sugerencias y propuestas para la mejora de los procesos. (Evidencia: Formulario de novedades, sugerencias de los empleados).	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	3-Los encargados de las unidades involucran a todos sus empleados en la elaboración de sus planes operativos. (Evidencia: Reuniones, POAs, Asociación de Empleados).	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	4-Con la elaboración de los planes operativos departamentales los encargados acuerdan con sus empleados los objetivos y las tareas a realizar. (Evidencia: POAs).	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	5-La institución realiza diferentes encuestas como de climas organizacional, cargas de trabajo, sus servidores con el fin de obtener resultados para la toma de decisiones. (Evidencia: Encuesta de Clima Organizacional)	

6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	6-Con la encuesta de Clima Organizacional los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos. (Evidencia: Encuesta de Clima Organizacional)	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	7-La División de Compensaciones y Beneficios Laborales realiza charlas sobre seguridad laboral además de colocar en todas las oficinas afiches. (Evidencia: Fotos de actividades, afiches)	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación. 9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. 10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	8-El Departamento de Recursos Humanos otorga permisos y licencias a sus empleados siempre que estén debidamente justificados. (Evidencia: Permisos para asistir a clases, licencias por maternidad) 9-A través de las donaciones de suplementos alimenticios y alimentos crudos a empleados con algún problema de salud (Evidencia: Listado de Beneficiarios. 10-La institución reconoce a sus empleados en diferentes actividades durante el año. (Evidencia: Fotos, certificados de reconocimiento)	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).	1-La institución cuenta con un registro de empresas proveedoras que brindan un servicio de calidad a la institución, mediante los diferentes procesos (Evidencia: Listado de Proveedores)	
2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	2-1 Se realiza acuerdos de cooperación con diferentes instituciones, públicas o privadas, que pueden servir de apoyo al cuidado del medio ambiente (Evidencias: Acuerdos)	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	3-La institución trabaja en colaboración con otras organizaciones operativas de ayudas sociales.como son los ayuntamientos, Juntas de vecinos, ONG entre otras. (Evidencias: Fotos, Notas de prensa)	

4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la Implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	4-La encargada de asuntos sociales, monitorea y evalúa de forma periódica la implementación y los resultados de los acuerdos (Evidencias: Informes)	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	5-Se firmados acuerdos de cooperación con organizaciones públicas y privadas, con el fin de otorgar raciones de comida cruda o cocida a cambio de determinado producto o servicio. (Evidencias: Acuerdos interinstitucionales)	.
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	6-En los convenios de cooperación están definidas las responsabilidades de cada una de las partes. (Evidencias: Acuerdos interinstitucionales)	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	No aplica	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	8-Se realizan intercambios con instituciones con la finalidad de relacionar la producción de alimentos y programas de nutrición. (Evidencias: Informes, Fotos, Notas de Prensa)	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	1-La institución a través de las diferentes redes sociales, como página web integran otras, comunica a todos los grupos de interés sobre todo lo relacionado al funcionamiento de la institución. (Evidencia: página web, notas de Prensa, publicaciones.)	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	2-La institución a través de su página web y de los apoyos a las actividades sectoriales presenta a los ciudadanos todos los medios para canalizar sus necesidades e inquietudes como particulares u organizaciones. (Evidencia: página web, publicaciones otros.)	
3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.	3-Comedores Económicos, presentó a los grupos de interés los medios a utilizar para canalizar sus sugerencias, quejas e inquietudes, además de la realización de encuestas y consultas. (Evidencia: Buzón de sugerencias, encuestas, Solicitudes de citas).	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiendo los mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	4-La oficina de libre acceso a la información mediante el seguimiento a los buzones y realización de cuentas de satisfacción, al igual que la División de Control de Calidad que realiza encuestas, se realizan sondeos de las diferentes opiniones (Evidencia: funciones de la División de Control de Calidad, Procedimiento de buzón de sugerencias y las encuestas)	

5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet). 6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción). 7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio. 8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	5-A través de la Oficina de Libre Acceso a la Información son publicados en el portal de transparencia, el funcionamiento de la institución, Evidencia: Informes, Notas de prensa, Informes de gestión). 6-A través de la página web de la institución los ciudadanos pueden colaborar a la gestión por medio a las denuncias y sugerencias realizadas. (Evidencia: Pagina web, buzón de sugerencias) 7-Con la Carta Compromiso se les explica a los ciudadanos clientes los servicios también en el portal, y en el SISMAP, se pueden visualizar los servicios que se ofrecen la institución. (Evidencias: Carta Compromiso, Portal, otros) 8- En la evaluación de los proyectos ejecutados y los productos ofrecidos se realizan indagaciones para conocer los cambios demográficos y sociales de las localidades beneficiadas. (Evidencias: Informes de evaluación)	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	1-La asignación presupuestaria de la institución esta formulado tomando en cuenta los objetivos estratégicos (Evidencia: Presupuesto Institucional)	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	2-El Departamento Administrativo Financiero con el soporte de Planificación y Desarrollo Analizamos los riesgos y oportunidades de acuerdo a la Ley de presupuesto de compra y contrataciones. de la metodología de valoración de riesgo de la Contraloría General de la República. (Evidencia: Plan Anual de Compras, Matrices de Riesgo Institucional, Informe)	

3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	3- Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria cumpliendo con la Leyes y los Controles internos, donde se establecen las pautas para actuar con transparencia financiera, a través de la página web de la institución es publicada la ejecución presupuestaria, las compras y las nóminas de empleados (Evidencia: Página web TRANSPARENCIA).	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	4-El departamento de Contabilidad cuenta con la sección de Costos que son los responsable de mantener actualizados los costos para un sistema de control eficientes. (Evidencia: Reportes de costos actualizados).	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	5-La Dirección Financiero en conjunto con Presupuesto y Planificación se elabora el presupuesto físico de la Institución cuya elaboración y ejecución es enviada trimestralmente a la Dirección Gal de presupuesto DIGEPRES (Evidencia: matriz de Presupuesto Físico, Informe de ejecución por programas).	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	6-Las distintas unidades del área financiera de la institución tienen claramente definidas sus funciones y responsabilidades las cuales están descritas en el Manual de Cargo y el de Organización y Funciones (Evidencia: Manuales de Cargo y de Organigrama, funciones de las unidades del área financiera, comunicaciones)	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	7-Se realizan comparaciones en entre lo planificado y lo presupuestado, acorde al plan de compras , realizando un análisis de costo-beneficio, para tener sostenibilidad en los controles y ética (Evidencias: Proyectos y programas)	

8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto	8-A través de la elaboración del informe de ejecución del Presupuesto Físico es analizado el avance y el logro de los objetivos establecidos en cada programa. (Evidencia: Matriz de Presupuesto Físico, Informe de ejecución por programas)	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).	1-La Dirección Financiera cuenta con un sistema integrado que permiten facilitar y agilizar los procesos. (Evidencia: Sistema de las áreas de Contabilidad, Tesorería y Caja. 2- La Institución garantiza que las informaciones son reguardadas y recogidas, las informaciones de todas las áreas de la institución, se procede a su revisión y su publicación en el portal web de la institución, y archivadas adecuadamente, (Evidencia: Página web, Funciones de la OAI, así Como los archivos correspondientes). 3-El Director General realiza semanalmente reuniones con los encargados donde da seguimiento a las actividades realizadas asegurando que las informaciones ofrecidas sean exactas y fiables. (Evidencia: reuniones con la MAE, acuerdos de compromiso, informes) (Evidencia: Listados, fotos de reuniones, informes). 4- Contamos con correos institucionales, para mantener la comunicación entre empleados. Así como buzones de sugerencias, Formularios (Evidencia: Correo Institucional, buzones de sugerencias, Formulario de Novedades.)	1. Implementar un sistema integrado de inventario de Almacén

5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).

5-Comedores Económicos cuenta con manuales para garantizar el conocimiento del personal acerca del funcionamiento de la institución. **(Evidencia: Manual de Inducción, Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos, Manual de Procedimientos.)**

6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.

6-La Institución cuenta con página web, Redes sociales, donde brindamos las informaciones requeridas por la población y un buzón de sugerencias en el cual recibimos quejas y denuncias para el fortalecimiento de nuestra institución, así como la implementación de la revista Institucional y la Carta Compromiso al Ciudadano. **(Evidencia: Pagina web, buzón de sugerencias, Revista Sobre Mesa y Carta de Compromiso al Ciudadano).**

7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.	7- Se Garantiza que se retiene dentro de la organización, la información a tenemos establecido la firma de la Declaración Jurada de Confiabilidad de la Información, salvaguardas las informaciones en los casos que lo empleados cesen el trabajo, (Evidencia: Declaración Jurada de Confiabilidad)	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. 2 Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello. 3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.	1-La División de Tecnología de la Información tiene en agenda el proyecto como son un Software para datos estadísticos y Antivirus corporativo. (Evidencia: Proyectos en agenda) 3-El Departamento de Tecnología tiene los roles de los usuarios bien definidos de los diferentes sistemas, en el Manual de Política y procedimientos establecen las pautas a seguir, así como en el Plan de seguridad.(Evidencia: Manuales de políticas y procedimientos y plan de seguridad.)	1. Instalar un sistema de seguridad y adquisición de licencias de antivirus Fortinet e implementación de controlador de dominio 2. .No se realiza

3. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública. 6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente. 7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario. 8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.	4- Comedores Económicos hace uso intensivo de las TICs para el seguimiento y control de planes de trabajo, tareas asignadas, actividades formativas o capacitación. (Evidencia: Correos, hojas de servicios, lista de equipos del personal humano) 4. La Institución cuenta con un sistema integrado de Dirección financiera, donde el servicio prestado brinda el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información, siendo estas oportunas, también con el sistema del Sigef 7-Mediante las diferentes capacitación los técnicos del Departamento de Tecnología, aplican las innovaciones tecnológicas, la institución está en constante revisión de las políticas tecnológicas, implementando las mejoras en la infraestructura tecnológica, seguridad en la información (Evidencia: Certificados, Manuales de Funciones y Procedimientos, y Plan de Seguridad). 8-Se realizan descargos de los activos tecnológicos, como medios de socio-económico y medioambiente. (Evidencia: Formularios de descargos)	3. 5. No se realiza
---	--	-----------------------------------

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2- Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los Edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	1-En los proyectos de construcción de nuevos comedores e instalación de expendios se toma en consideración las necesidades y expectativas de los ciudadanos clientes (Evidencia: Proyectos de construcción y de remodelación) 2- Las instalaciones de cada comedor a nivel nacional garantizan en los objetivos estratégicos y operativos, están ajustadas a las necesidades de los empleados, sus actividades y cultura de la localidad. (Evidencia: Proyectos de remodelación, planos, informes, fotos) 3- Servicios Generales y Mantenimientos trabaja en asegurar que las instalaciones y los equipos de producción estén en perfecto estado, (Evidencia: Ordenes de servicios de mantenimiento, reportes de la sección de Mantenimiento) 4-La institución realiza controles preventivos a los vehículos que garantice el uso eficaz, eficiente y sostenible, como la correcta distribución del combustible y de la energía eléctrica (Evidencia: Formularios de reparación de vehículos asignación). 5-Los Comedores Económicos a nivel nacional cuenta con una adecuada accesibilidad física de la infraestructura permitiendo la facilidad para el acceso al transporte público a empleados y ciudadanos y clientes, también contamos con parqueos, y la distribución de los mismos. (Evidencia: Ubicación de las Instalaciones, Planos, fotos, otros)	

6- Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. 7- Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	6 -La institución ha implementado plan para la gestión de los activos fijos donde son evaluados y reciclados, en los casos que puedan ser utilizados. (Evidencia: Proyectos de reciclaje, traslados de activos fijos) 7-La institución ha facilitado las instalaciones de diferentes comedores económicos para la realización de actividades y de manera temporal a la comunidad, como a otras instituciones, en la actualidad nos hemos unidos al plan de vacunación gubernamental (Evidencia: Cartas de solicitud fotos,)	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	1-La Institución tiene el mapa de los procesos y los mecanismos para la documentación de las unidades de la institución (Evidencia: Manual de Políticas y Procedimientos) 2-Las responsabilidades se identifican y se asignan a los dueños de procesos. (Descripción del puesto, manual de funciones, Manual de Funciones) 3- En las reuniones de mesa de trabajo se analizan y evalúan los procesos mediante las matrices de riesgo que son elaboradas acorde a los objetivos de la institución	1. Por la nueva estructura Organizacional se están actualizando el Manual de Políticas y Procedimiento.

4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). 6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización. 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	tomando en cuenta factores críticos de éxito (Evidencia: Reunione, Informes). 4- La División de Planificación y Desarrollo revisa y analiza los procesos asegurando que estén orientados al logro de los objetivos de la institución. (Evidencia: Plan estratégico, POA, Informes) 5-Los empleados ha participado en el diseño y mejora de los procesos tomando en cuenta sus sugerencias y aclaraciones para mejorar los resultados esperados (Evidencia: Manual Política y procedimientos) 6-Los objetivos son debidamente analizados, la MAE junto al Departamento Administrativo Financiero da prioridad para la asignación de recursos a los procesos más importantes. (Evidencia: Informes) 7-La institución tiene actualizado su manual de organización y funciones, con el objetivo de ajustarlo a los nuevos procesos establecidos. (Evidencia: Manual de Organización y Funciones) 8-Con la Cara Compromiso al Ciudadano la institución garantiza la satisfacción de los ciudadanos al estar permanentemente en la evaluación de los indicadores de resultados. (Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano, Encuestas, Informes a la MAE)	
--	--	--

9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia). 10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.	9- Mediante la constante revisión de los movimientos correos electrónicos y las hojas de servicios, se monitorean y evalúan constantemente el Impacto de las TIC, de los correos. Evidencia: (Correos recibidos y trabajados, hojas de servicios). 10-La institución está al día acerca de los cambios de instituciones similares a nivel internacional con el objetivo de conocer innovaciones en lo relacionado a la producción de alimentos aplicando nuevos proyectos.(Evidencias: Cotizaciones de equipos industriales, proyectos de remodelación de instalaciones)	
---	--	--

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	1-Los productos y servicios están claramente Identificados en cada nivel de los diferentes Procesos, tenemos la Carta Compromiso al ciudadano, donde se pueden ver los productos y servicios de la institución, donde están identifican los servicios que se comprometieron, así como la elaboración del mapa de proceso garantizando la vinculación de los servicios brindados en esta.(Evidencia: Carta Compromiso ,Mapa de Proceso y Manual de Política Procedimiento)	

2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	2-Se estima y se involucran a los usuarios en el diseño y mejora de los servicios, tomando las percepción de la calidad de nuestros productos a través de encuestas de satisfacción del usuario, los buzones de sugerencias y encuestas, procurado ofrecer servicios que respondan a sus expectativas. (Evidencia: Encuestas de satisfacción de los usuarios, buzones, otros)	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad, para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	3-A partir de las sugerencias recibidas de nuestros clientes usuarios se evalúan las acciones para la mejora de la calidad. (Evidencia: Encuestas de satisfacción de los usuarios, buzones, otros)	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.		No se ha realiza
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.		No se ha realiza

6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	6- La institución a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información y la División de Comunicaciones, se asegura que la información adecuada y fiable este accesible y poder por ese medio asistir y dar soportes a los usuarios, de los cambios realizados, así mismo se asegura que la información adecuada y fiable esté accesible, a través de nuestra carta compromiso y los portales digitales. (Evidencia: Pagina web, Carta	
---	---	--

	Compromiso, Brochurs).	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).	7-Promover la accesibilidad a la Institución ya que se brinda el servicio en un horario adecuado además de que se distribuyen materiales informándoles sobre el funcionamiento de la institución. (Evidencia: Ubicación de los diferentes comedores, páginas web, otros, broucher)	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	8- Existe varios canales de recepción de quejas, buzón de sugerencias y Línea 311. La OAI da respuesta a las quejas recibidas. (Evidencia: Estadísticas de la OAI)	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	1-La Institución tiene definido los servicios en la Carta compromiso cuenta con un Mapa de Procesos aprobado por el Ministerio de Administración Pública. Tenemos definidos operativos en época del año para brindar apoyo a la ciudadanía, en la entrega de raciones de alimentos como son: 1-Operativo Semana Santa 2- Operativo navideño 3- Operativos de Emergencias Nacional 4- Operativos por la pandemia COVID-19 5- Diferentes Acuerdos otros (Evidencia:, Carta Compromiso, Mapa de Procesos, Fotos, otros)	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	2- La Institución tiene como política coordinar y unificar los procesos con socios claves, a través de las firmas de acuerdos de cooperación institucionales, ONG, (Evidencia: Acuerdos de cooperación)	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	3.Existe intercambio de datos con otras instituciones externas, como son con las (Procuraduría General de la República,, mediante el acuerdo suministro de raciones, entre otras Instituciones públicas y privadas (Evidencias: a) Acuerdos, Informes de factibilidad, comunicaciones, Solicitud de información otros.	1. No se ha realizado

4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	4.La Institución realiza análisis, de los diferentes programas en coordinación con las diferentes organizaciones, donde se evalúan los resultados y factibilidad de los proyectos, aprendiendo de las mejoras y poder así superar las limitaciones. (Evidencia: Convenios aprobados, Informe de análisis de los resultados Otros)	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	5-Se crean comisiones mixtas entre los proveedores y la institución para la solución de los diferentes problemas. (Evidencia: Reuniones, Informes al Director General)	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	6-Están creadas las condiciones para inter-organizacionales entre la Dirección General y los Servidores puedan compartir ideas, y estas ser desarrolladas, procesadas para el bien de las diferentes áreas (Evidencia: Reuniones, Comisiones)	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	7.Se crea una cultura transversal de la gestión para los diferentes procesos en toda la institución o desarrollo de los procesos horizontales. que incluya la autoevaluación en las mesas de trabajo. (Evidencia: NOBACI, Mapas de Procesos, Autodiagnósticos, minutas de reuniones, Otros)	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	1-Basaados en los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos clientes, podemos concluir que las personas tienen muy buena percepción de la institución en todos los aspectos. (Evidencia: Encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos clientes)	
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	2-Las sugerencias de los ciudadanos clientes son analizadas y comunicadas a la MAE por la División de Control de Calidad, la OAI y la División de Planificación y Desarrollo. (Evidencia: Buzón de sugerencias)	
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	3-A partir de las encuestas y las opiniones de los ciudadanos clientes podemos afirmar que se sientes satisfecho con el acceso a los servicios ofrecidos. (Evidencia: Encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos clientes)	
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).	4-La Oficina de Libre Acceso a la Información ha logrado atender y dar respuesta al 100% de las solicitudes de información realizada a través de la página web. (Evidencia: Estadísticas de la OAI).	

5.Productosyservicios(calidad,confianza,cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). 6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.) 7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). 8.La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos. 9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización. 10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	5.En las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos clientes, podemos evidenciar que la mayoría de los encuestados consideran entre excelente y bueno la calidad de los servicios ofrecidos por la institución. (Evidencia: Encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos clientes) 6-La institución ha realizado proyectos enfocados a grupos específicos (Evidencia: Donaciones a hogares de ancianos, donación de suplementos alimenticios etc.) 7-La institución en su página web coloca a disposición de los grupos de interés todas las informaciones requeridas, obteniendo aceptación gracias a la facilidad para obtener las informaciones. (Evidencia: sugerencias recibidas). 8-Los ciudadanos clientes utilizan los canales correspondientes para la recepción de información, y de acuerdo con las sugerencias recibidas tienen buena aceptación. (Evidencia: sugerencias recibidas, línea 311, correo de denuncias). 9-La División de Control de Calidad realiza trimestralmente encuestas de satisfacción a los ciudadanos clientes. (Evidencia: Encuestas realizadas). 10-Los ciudadanos clientes tienen un alto nivel de confianza hacia los servicios recibidos, el 95% de los encuestados están satisfechos con la calidad del servicio. (Evidencia: Encuestas de Control de Calidad, mes de octubre 2020)
---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	1- Los grupos de interés tienen gran implicación en el proceso de diseño de prestación de los servicios a través de sus sugerencias. (Evidencia: Informes ala Director General	3-No se ha realizado 4-No se ha realizado
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	2-Las sugerencias de los ciudadanos clientes son analizadas y comunicadas a Director General por la División de Control de Calidad, la OAI y la División de Planificación y Desarrollo. (Evidencia: Informe, formularios Buzón de sugerencias)	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.		
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	5- Interacción de los encargados con los comensales respecto a su satisfacción con el servicio y el menú o productos entregados. (Evidencia: Encuesta, Informe)	

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	1-Los ciudadanos encuestados muestran satisfacción con el horario de servicio en las diferentes áreas de la institución. (Evidencia: Encuestas de Satisfacción,)	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	2-Los ciudadanos encuestados muestran satisfacción con el tiempo de espera al momento de solicitar cualquiera de los servicios ofrecidos por la institución (Evidencia: Encuestas de Satisfacción)	
3. Costo de los servicios.	3En la actualidad, las raciones están siendo donadas a la población, referentes a los demás ciudadanos que son beneficiados en las encuestados muestran satisfacción con el costo de los servicios ofrecidos. 99% de los usuarios satisfechos con la relación calidad/precio (Evidencia: Encuesta de Satisfacción 2021)	
4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	4-En la página web esta publicado el área responsable de la prestación de cada uno de los servicios ofrecidos. Evidencia: Pagina web, Carta Compromiso al Ciudadano	

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	1-Página web de la institución, contacto vía telefónica.	5.No se ha realizado
2. Disponibilidad y precisión de la información.	2-Publicación oportuna de las informaciones a través de la página web en cumplimiento a los plazos establecidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental DIGEIG. Evidencia: informaciones al día disponibles luego de 10 días de finalizar cada mes.	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	3-Trimestralmente es publicado el informe del seguimiento al Plan Operativo de la Institución (Evidencia: Publicación en portal web)	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	5-En la última calificación del portal de transparencia tiene la calificación de un 100% (Evidencia: Calificación emitida por la DIGEIG)	

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	1-La oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), da respuesta a tiempo a los ciudadanos clientes que reportan quejas. (Evidencia: Estadísticas de la OAI)	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	2-En la actualidad la Institución, no ha tenido expedientes devueltos por errores.	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	3-La institución cumple con los estándares de servicio. Donde las encuestas 100% En la calidad de la Comida 99%Facilidad de acceso a los Ciudadanos 99% Atención 99% amabilidad. Evidencia: Informe de Control de Calidad)	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	1-En general la institución cuenta con buena imagen ante los ciudadanos clientes y los demás grupos de interés. (Evidencia: Encuesta de satisfacción con un 99%)	
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	2-Según la encuesta de clima laboral casi la totalidad de los empleados conoce claramente los objetivos de la institución y participa en la toma de decisiones con un 95.21%. (Evidencia: Encuesta de Clima Laboral)	

3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	3-Los encargados de las unidades involucran al personal a su cargo en las actividades de mejora. Con un 91.78% (Evidencia: Encuesta de Clima Laboral, Reuniones)
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	4-Los empleados consideran que hay comunicación efectiva dentro de la institución. • Combate a la Corrupción 92.47% • denuncia, presenta una valoración positiva de 87.67% • sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normativa 86.99% (Evidencia: Encuesta de Clima Laboral)
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	5-El Departamento de Recursos Humanos dispone de formularios de novedades para que los empleados puedan comunicar sus inquietudes (Evidencia: Formulario de novedades)
6. La responsabilidad social de la organización.	6-El Administrador General ha recibido reconocimientos de diferentes organizaciones por el apoyo brindado por la institución. (Evidencia: Fotos, Notas de Prensa)

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	• Los empleados consideran que los directivos tienen una clara visión de la organización. Mi supervisor es congruente 92.46% • Supervisor proporciona la información 86.99% • supervisor está abierto para recibir sugerencias 92.47% (Evidencia: Encuesta de Clima Laboral)	
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	2-Buena aceptación por parte de los empleados acerca del diseño la gestión de los distintos procesos. • Conozco la normativa aplicada en mi trabajo 86.99% (Evidencia: Manual de cargos, Encuesta de clima laboral, Encuesta de Carga de Trabajo)	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	3-Excelente sistema de evaluación de las personas y asignación de responsabilidades. (Evidencia: Manual de cargos, Encuesta de clima laboral, Encuesta de Carga de Trabajo)	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	4-Buenas prácticas de reconocimiento a los empleados. (Evidencia: Encuesta de clima laboral, Notas de prensa)	

5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	5-Personal dispuesto a la realización de cambios e innovación en las acciones que realizan. (Evidencia: Encuesta de Carga de Trabajo)	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).	1-La mayoría de los empleados considera que cuenta con ambiente laboral favorable para realizar sus funciones. • Condiciones de seguridad 90.41% • Compañeros de trabajo 91.1% (Evidencia: Encuesta de clima laboral)	
2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	2-Los empleados consideran que el horario de la institución le permite atender siempre sus necesidades personales gracias a la flexibilidad de horario. • Tiempo a mi familia 93.84% (Evidencia: Encuesta de Clima Laboral). 3-Los empleados consideran que cuenta con oportunidad de ascenso en la institución, ya que existe la igualdad de oportunidades y un trato justo para todos los empleados de la institución. 87% considera existe un trato justo como parte de las acciones para mejorar el trabajo. (Evidencia: Encuesta de clima laboral). 4- Gran parte de los empleados considera que cuenta con buenas condiciones de trabajo y las herramientas y equipos necesarios para realizar sus funciones (Evidencia: Encuesta de Clima Laboral)	

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	1- 80 Empleados en Carrera Administrativa	
2. Motivación y empoderamiento.	2-Incentivos a empleados	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	3-Difusion permanente de los objetivos estratégicos de la institución.	

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	1-El Departamento de Recursos Humanos lleva los controles de asistencia y elabora reportes al Director General sobre las estadísticas obtenidas. (Evidencias: Reportes)	

2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión interno)	2-El Departamento de Recursos Humanos mide la participación e implicación de los empleados. El 92.46% de los empleados admite asiste a las actividades y eventos que realiza la institución. (Evidencia: Informes de asistencia a actividades de la institución, Encuesta de clima laboral.)	
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	3-El Departamento de Recursos Humanos realiza evaluaciones de desempeño a todos empleados. (Evidencias: Resultado delas evaluaciones).	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	4- Para el nivel de involucramiento en las mejoras los resultados en el marco de la Encuesta de Clima arrojaron un 92.46%. (Evidencias: Encuesta de clima laboral.)	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	5 – El Departamento de Tecnología aplica la encuesta a los usuarios de los que utilizan los sistemas de información, tales como dirección Financiera, Caja, Presupuesto, Contabilidad y Tesorería (Evidencias: Encuesta)	
6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	6-En lo que va de año se han realizados Diplomados, Cursos talleres, Conferencias, Charlas, donde el personal recibieron capacitaciones (Evidencia: Estadísticas de capacitación, Memoria institucional 2021)	

7. 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.).	7-Estadísticas de capacitación, así como / 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 (Evidencia: Memoria, estadísticas)	
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	8-La institución realiza reconocimiento a sus empleados en las celebraciones de aniversario, día de las secretarías y día de las madres (Evidencia: Fotos, certificados de reconocimiento)	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	9- Por el momento no tenemos estadística de dilemas éticos reportados, (Evidencia: Informe de Comisión de Ética a la Dirección General).	
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización	10-El personal participa activamente de manera voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social de la institución. El 92.47% de los empleados admite asistir a las actividades y eventos que realiza la institución. (Evidencia: Circulares, fotos, notas de prensa, Encuesta de clima laboral)	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.	1-Impacto positivo en la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos clientes, mediante actividades la Institución promueve acercamiento con las comunidades. (Evidencias: Agradecimientos, reconocimientos al Administrador General)	
2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).	2-La institución goza con una buena reputación por la labor social y apoyo a organizaciones comunitarias	

3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).	3-La institución impacta positivamente las comunidades en extrema pobreza, lo que ha generado gran aceptación en los ciudadanos clientes. (Evidencias: Agradecimientos, reconocimientos al Administrador General)	N/A
4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).	4-Impacto positivo con las actividades para promover la protección al medio ambiente a través del reciclaje y la gestión de residuos sólidos. (Evidencias: Comisión de Medio ambiente, Sociabilización y informe de las actividades)	
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	5-Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, es alta, ya que se están realizando procesos, basado en las normativas y involucrando productos de comercios justo. (Evidencias: Informes de evaluación encuestas otros)	
6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).		
7. Opinión del público en 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.).	7-Buena percepción gracias a la implementación de controles normas que sancionan comportamientos no éticos. (Evidencias: Plan de ética, evaluaciones)	

8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).	8-Alta participación en eventos culturales, deportivos, sociales, etc. (Evidencias: Agradecimientos, reconocimientos a la institución)
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.	9-Buena imagen gracias al resultado de los proyectos implementados. (Evidencias: Agradecimientos, reconocimientos al Administrador General)

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	1-Con el Proyecto de manejo de residuos sólidos. y las charlas de lugar, las diferentes área de la institución cuenta con zafacones para la clasificación de los desechos, se realizan intercambios de los desechos que sobrantes a Instituciones (Evidencias: Plan de reciclaje, Plan estratégico eje 4)	
2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	2-La institución cuenta con buenas relaciones con líderes comunitarios y de diversas organizaciones. (Evidencias: Nota de prensa, Informe del encuentro Fotografías, otros)	
3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	3-La Institución mediante la cantidad de artículos en las redes y periódicos que son publicados destacando la labor de los Comedores Económicos. (Evidencias: Nota de prensa, Informe del encuentro Fotografías, otros)	
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	4-Ayuda a personas afectadas por situaciones de emergencia y desastres naturales. (Evidencias: Nota de prensa, Informe del encuentro Fotografías, otros).	

5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja, por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas). 6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas. 7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados). 8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales). 9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	5 – La institución dando cumplimiento Ley No. 5-13 sobre discapacidad en la República Dominicana, dispone de colaboradores con condiciones especiales. 6-Participacion de los empleados en diversas actividades. el 90% de los empleados admite asiste a las actividades y eventos que realiza la institución. (Evidencias: Informes de evaluación encuestas otros). 7-Proyectos realizados que promueven el desarrollo y participación de los comunitarios. (Evidencias: Informes, comunicaciones, notas de prensas, fotos, otros.) 8- La institución en convenio con el Programa Mundial de Alimentos, desarrolla intercambios de conocimientos para fortalecer la gestion y uso de los recursos en beneficio de los mas necesitados. (Evidencia: Acuerdos, fotos, listado de participantes, prensa) 9-Mediante el plan de vacunación por la pandemia COVID1, la institución realizo programas de sociabilización, así como de vacunación en las localidades que se les fueron asignadas, también se realizaron planes de nutrición. (Evidencias. Plan de trabajo, fotos, las notas de prensas redes	
--	--	--

10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).	otros). 10- La institución en los diferentes procesos de compra toma de decisiones teniendo en consideración las compañías con la clasificación de MIPYME Mujeres.	
---	---	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	1-Se implementó de la metodología de valoración de riesgos, en colaboración con la Contraloría General de la República. (Evidencias: Manual d Valoración y Administración de Riesgo, matrices de riesgo).	
2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).	2-La institución cuenta con informes de rendición de cuentas y otros donde se pueden evidenciar los resultados de la eficiencia de la organización, así mismo en el área de Recursos Humanos mediante la encuesta de Clima Organizacional se puede comprobar el avance y conocimientos del personal de cada una de las áreas. (Evidencias: Informes de rendición de cuentas, Encuestas de Clima Organizacional).	
3.Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.	3-El Departamento de Control de Calidad realizó las encuestas de satisfacción, en el mes de Julio obtuvimos un porcentaje de 99% de satisfacción de los ciudadanos. (Evidencias: Informes Encuestas).	
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).	4-La institución cuenta con resultados de benchmarking, realizando estudios de factibilidad a los diferentes proyectos, tanto cuantitativos como cualitativos, realizando comparaciones estudiarlos realizando mediciones de los indicadores. (Evidencias: Informe de Evaluación de Factibilidad de los indicadores) 5-Tenemos un Alto grado de cumplimiento de las partes en los acuerdos de colaboración y alianzas. (Evidencias:	

5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).	Convenios, Formularios de entregas Informe de resultados, Otros.)	
6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	6-El departamento de tecnología, como medida de aumentar la eficiencia, disminuir los costos, realizaron Plan de correo Institucional, aportando a la disminución del papel, al mismo tiempo se trabaja de forma en conjunto con las diferentes áreas agregando valor a los trabajos realizados, mediante herramientas tecnológicas. (Evidencias: Informes tecnológico de las informaciones, correos con él envío de los diferentes documentos).	
7.Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.	7-La institución recibe auditorias por parte de la Contraloría General de la República, así como de la Contraloría General, que nos sirven de mediciones en la sede de la Institución (Evidencias: Informes de auditorías de gestión).	
8.Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	8-Estamos participando en la Postulación al Premio Nacional a la Calidad (Evidencias: Informe, otros).	
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	9-Mediante los Informes de la ejecución presupuestaria trimestralmente, se puede evidenciar el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financiero. (Evidencias: Informe de ejecución presupuestario).	

10. Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.	10-Dirección de Inspectoría y La Dirección Financiera realizan evaluaciones la gestión financiera, emitiendo informes al Director General (Evidencias: Informes de gestión Financiera).	
--	---	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.