

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

COMEDORES ECONOMICO DEL ESTADO DOMINICANO (CEED)

FECHA:

3 de mayo de 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “*Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública*” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

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

Subcriterio 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	La Institución para formular y desarrollar el Marco institucional, de la misión, visión y valores, realizó el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, En la metodología de trabajo se involucraron los grupos de interés. alineados a las estrategias nacionales, Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). Evidencia: <ul style="list-style-type: none">➤ Comité Plan estratégico➤ Plan Estratégico Nacional (PEI)➤ Taller Y Listado PEI Y POA	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	<p>Se tiene establecido un marco de valores bien definido orientados al logro de los objetivos institucionales y basados en la transparencia y calidad del servicio público.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan Estratégico Nacional (PEI) ➤ Plan Operativo Anual (POA) ➤ Taller y Minuta PEI Y POA 	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p>Las misiones, Visión y los Valores, están alineados a la Estrategias Nacionales de Desarrollo a los puntos (END) 2.3.3, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 1 y el 2, Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan Estratégico Nacional (PEI) ➤ Plan Operativo Anual (POA) ➤ Taller y minutas PEI Y POA 	
4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.	<p>La Institución realiza socializaciones de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Taller de Elaboración de PEI Y POA ➤ Comunicación y Correos ➤ Página Web 	
5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando	<p>El Plan Estratégico Institucional (2021- 2024) establece la revisión periódica de la misión, visión y valores adaptarlos a los cambios en el entorno externo, siendo esta la última revisión realizada</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan Estratégico ➤ Taller y minutas PEI ➤ Taller Elaboración de POA 	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>A través de los Controles Internos y la Implementación del Código de Ética y otras herramientas se prevé la corrupción y los conflictos de intereses.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Código de Ética CEED y Sociabilización ➤ Socialización del régimen ético y disciplinario ➤ Inducción del Personal 	<p>No se evidencia, socialización del Código de ética a los nuevos colaboradores.</p>
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los</p>	<p>La institución promueve la confianza y el respeto mutuo entre la dirección, encargados departamentales y sus colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Código de Ética CEED y Sociabilización ➤ Socialización del régimen ético y disciplinario ➤ Fotos de reuniones 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La institución tiene una estructura Organizacional actualizada, el Manual de Funciones acorde a los procesos y responsabilidades, garantizando la Agilidad de los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Resolución No. 001-2021 que aprueba la Estructura Organizacional ➤ Manual de Organización y Funciones 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>En la elaboración del POA, se establecen los Indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de los diferentes procesos de la Institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan Operativo Anual (POA) ➤ Informe avance Trimestral del POA 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la</p>	<p>Se evidencia que se han introducido mejoras en el sistema de control de gestión que favorecen las necesidades de los ciudadanos,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>con los acuerdos interinstitucionales se promueven la participación social y de otros sectores, con la realización de los diferentes reportes de programas y Donaciones, se confirma la diversidad de género, la participación social, contribuye a los planes y las decisiones de la Gestión.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdos interinstitucionales ➤ Reportes de programas y Donaciones 	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Los CEED mantienen un sistema de Gestión de Control interno donde se evalúan y analizan los objetivos Plasmados en el POA y sus posibles riesgos, dando respuestas a las informaciones para los logros estratégicos y operativos de la Organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de Valoración y Administración de Riesgo. ➤ Matriz de Riesgo ➤ Comisión de Var 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>La Institución aplica los principios de gestión de la Calidad basado en la Guía Caf, con la finalidad de implementar acciones de mejora en los puntos identificados, y en las evaluaciones de la Carta Compromiso.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Guía CAF, Certificado ➤ Informe Calificación Carta Compromisos ➤ Listado Certificación NORDOM 646 	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución mantiene una comunicación con todos los grupos de interés; e interno con los servidores en todo lo relacionado a las operaciones internas, siempre enfocado en la transparencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de Comunicación interno y externo ➤ Correos Institucionales y Comunicaciones Institucionales ➤ Fotos de Redes Sociales y Programas 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos de la gestión en proyectos y trabajos, lograr así las condiciones adecuadas para las mejoras continúa.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comité de Calidad de los CEED ➤ Comité de compras ➤ Informes de Levantamiento de Factibilidad 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La institución mantiene una Comunicación efectiva con todos los colaboradores a través de circulares y Comunicados. Externamente se mantiene informado al usuario de las actividades Internas y externa.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de Comunicación interno y externo ➤ Correos Institucionales Y Comunicaciones ➤ Fotos de Redes Sociales y Programas 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La institución trabajando con los controles internos, dejando establecidos las mejoras de trabajo, brindando esto la oportunidad de que los compromisos asumidos sean implementando en las diferentes áreas, promoviendo una cultura de innovación y mejoras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planes de Mejoras e Informe de avances ➤ Informe de Plan de Acciones ➤ Correos y Comunicaciones 	<p>No se evidencia el seguimiento a Plan de mejoras.</p>
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La Institución comunica los cambios y los resultados a todos los empleados y los grupos de interés, antes de la implementación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicaciones Informativas ➤ Redes Sociales 	

Subcriterio 1.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Los CEED, Predican con el ejemplo, actuando en consonancia con los objetivos y valores establecidos en el PEI, estimulando actividades que promuevan la innovación, responsabilidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comisión de ética ➤ Asociación de Servidores públicos ➤ Taller Ética de la Gestión 	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La Institución inspira una cultura de cooperación entre los encargados y el personal basada en la confianza mutua y la apertura sugerencias, siempre basados en el respeto y la confianza, en la encuesta con una 68% muy de acuerdo, en iniciativa de cooperación e igualdad de oportunidades..</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de Clima Laboral ➤ Comisión de Ética ➤ Código de Ética 	<p>No se evidencia el seguimiento al Plan de acción de la encuesta de Clima Laboral.</p>
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se informan al personal y se les solicitan consultas sobre procesos claves relacionados con la Institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Circulares ➤ Correos de la Institucionales ➤ Reuniones 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>El personal a través del acuerdo de desempeño donde quedan asignadas, las tareas y objetivos en realizando reuniones de retroalimentaciones, así como talleres.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Manuales de Organizaciones y Funciones ➤ Acuerdos de Desempeño ➤ Evaluaciones de compromisos ➤ Talleres de POAs 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>La Institución utiliza las diferentes comisiones, para asigna empleados de diferentes áreas, tomando en cuenta el potencial y la responsabilidad y competencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicaciones de designación de Responsabilidades ➤ Correos electrónicos ➤ Comité de Calidad y de Compras 	<p>No se evidencia el seguimiento a la Guía de Familia.</p>
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Talleres ➤ Plan de Capacitaciones ➤ fotografías, lista de participantes 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se promueve y se premian el esfuerzo, tanto individual como de los equipos de trabajo. Evidencian: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reconocimiento Grupal ➤ Reconocimiento Individual ➤ Imágenes redes 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.	La Dirección General por medio de reuniones realiza análisis, que permiten definir las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, las que son canalizadas a las áreas competentes, al realizar encuestas a los usuarios se involucran los grupos de interés, Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdos Interinstitucionales ➤ Informe de avance trimestral del POA ➤ Encuestas de Satisfacción de Usuario 	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	Se desarrollan y se mantienen Relaciones con las autoridades, desde las áreas administrativas, por estar adscrita al Gabinete de Políticas Sociales, y participa en las actividades presidenciales, Municipales. Evidencias:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Memoria Institucional ➤ Imágenes 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>El Departamento Jurídico con la realización de la Matriz de actualizaciones de normas jurídicas, crea las pautas para el seguimiento a las áreas de la institución, cumpliendo con las políticas públicas relevantes de la organización y la incorporación de las mismas a la gestión.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Matriz de actualizaciones de normas jurídicas. 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se ha alineado el desempeño de la Organización con las políticas públicas relevantes a la (END), (ODS) y (PNPSP).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan Estratégico Nacional (PEI) ➤ Plan Operativo Anual (POA) ➤ Informe de POA 	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>La institución gestiona y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes, mediante acuerdos donde le se les suministran alimentos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Matriz y Acuerdos interinstitucionales. ➤ Reportes de donaciones 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Boletín estadístico 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Los diferentes colaboradores participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, club, juntas de vecinos, ONG entre otras, donde se le ha recibido certificados por el arduo trabajo realizado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación de invitación ➤ Publicaciones de Reconocimientos 	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>A través de 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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programa Tv ➤ Carta de Compromiso al Ciudadano, Pagina Web, Sociales Redes 	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	La Institución identifica el cumplimiento de los Objetivos estratégicos, mediante los análisis posibilidades y necesidades. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">➤ Plan Operativo Anual (POA)➤ Informe de avance trimestral del POA➤ Matriz de actualizaciones de normas jurídicas.➤ Comunicación	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	La Institución conforma equipos con personas de diferentes áreas con el fin de realizar un levantamiento de las necesidades reales de los requirentes. Evidencia: <ul style="list-style-type: none">➤ Informes de factibilidad➤ Encuestas de Satisfacción➤ Informes de la OAI y 311	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para	Los Comedores Económico del Estado, a través de Matriz de normas jurídicas y los	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	informes se analizan las reformas, que conciernen a la institución. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Matriz de actualizaciones de normas jurídicas. ➤ Informe de Jurídico 	
4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	A través 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 mediante las matriz de gestión de Riesgos. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de avance PEI ➤ Informe de avance POA ➤ Manual y Matrices de Riesgo 	No se evidencia la realización de Informe de análisis FODA

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	Al realizar el Plan estratégico 2021-2024, se tomaron en cuenta objetivos la misión y visión la institución. Evidencia:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan Estratégico ➤ Plan Operativo Anual 	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>A través del seguimiento al POA, departamental obtenidas la institución desarrolla una estrategia dando prioridad a las expectativas y necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdo Procuraduría ➤ Encuesta de Satisfacción al Ciudadano ➤ Solicitudes Donaciones 	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>En el Plan Estratégico 2021-2024, se integraron aspectos de sostenibilidad ambiental, para la mitigación de los impactos ambientales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan Estratégico Nacional (PEI) ➤ Plan Operativo Anual (POA) 	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Los CEED a través del Departamento de Planificación y Desarrollo y la Dirección Financiera coordinan y planifica los proyectos de la institución de acuerdo a los recursos disponibles y las necesidades de los grupos de interés, aseguran la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Presupuesto 2022 Y Informe de Ejecución Presupuestaria ➤ Plan Anual de Compras (PACC) ➤ Programas Físico-Financiero 2022 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan Estratégico Nacional (PEI) ➤ Plan Operativo Anual (POA) ➤ Informe de avance trimestral POA 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se han elaborado los planes operativos departamentales en los cuales se indican los resultados esperados de cada unidad, con sus indicadores, actividades a realizar.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan Estratégico Nacional (PEI) ➤ Plan Operativo Anual (POA) ➤ Informe de avance trimestral POA 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Los objetivos y las estrategias, planes y Tareas, establecidos en las Institución son comunicados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sociabilización del POA ➤ Comunicación ➤ Correos 	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se elaboran Informe de monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros de la Organización en todos los niveles y estableciendo responsabilidades</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de avance trimestral de POA ➤ Ejecución Físico 'Financiero y Ejecución ➤ Reportes de Programas y Proyectos 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	<p>Se ha identificado las necesidades de Cambio y posibles innovaciones, Aplicando el uso de tecnologías.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema de Almacén ➤ Implementación de Controlador de Dominio ➤ Transacción del Sistema 	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	<p>Los CEED impulsado por la innovación a través de la tecnología, creando un espacio para el desarrollo entre organizaciones y brindando el conocimiento necesario a la población.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Portal de transparencia ➤ Códigos QR 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicios en Líneas 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>A través de Sociabilizaciones, y Correos se comunican las políticas de innovación y los resultados de la Organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Proyectos ➤ Informe de Levantamiento Factibilidad ➤ Informe Trimestral POA 	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>La institución construye una cultura impulsada por la innovación, a través de la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información (OGTIC) vinculación con el Centro Atención al Usuario (*462), el cual busca mantener ofreciendo a los ciudadanos las informaciones sobre los requisitos y trámites de los servicios ofrecidos por CEED.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Página web ➤ Códigos QR ➤ Correos de libre acceso a la Información 	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se realizan levantamientos de las necesidades permite que cada unidad asiente los insumos para realizar las actividades, para asegurar la disponibilidad de los recursos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	necesarios para la implementación de los cambios planificados. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan Anual de Compras ➤ Ejecución Físico-Financiero ➤ Reportes de Programas 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se evalúan las necesidades de los servidores, mediante la División de Evaluación del Desempeño Y Capacitación con la finalidad de una mejora continua. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificación de RRHH ➤ Plan de Capacitación ➤ Memoria Institucional 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos basada en criterios de Transparencia para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, teniendo en cuenta las competencias laborales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de Políticas y Procedimientos de RRHH ➤ formulario 16 FP, Pruebas de Inteligencias ➤ Evaluación de desempeño 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos realiza acciones para mantener política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida labora en los empleados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de Clima Laboral ➤ Pan de acción. ➤ Memoria Institucional 2021 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se ha gestionado del desarrollo de la Carrera basado en el criterio al mérito, en los lineamientos de la Ley 41-08, la carrera profesional de los servidores.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programación de capacitación ➤ Memoria Institucional ➤ Encuestas de Clima Laboral 	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>A través de las diferentes capacitaciones se definen los objetivos, de las diferentes actividades, basándose en los acuerdos de desempeño y los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdo de desempeño ➤ Evaluación de desempeño ➤ Plan de capacitación 	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>El Departamento de Recursos Humanos realiza anualmente un programa de capacitación en base a las necesidades de la Institución diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Programación de capacitación ➤ Memoria Institucional ➤ Encuestas de Clima Laboral y Plan de acción 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Los Comedores Económicos a través de la Evaluación de desempeño evalúa las capacidades de cada empleado analizando a la vez las necesidades de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de Capacitación ➤ Acuerdo de Compromisos ➤ Evaluaciones de desempeño 	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>La Institución desarrolla los talentos necesarios para el logro de los indicadores establecidos en la misión, visión y objetivos., realizando Capacitaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ formulario 16FP a los candidatos ➤ Manual de Políticas y Procedimientos RRHH ➤ Plan de Capacitaciones 	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Los institutos que ofrecen los servicios de Formación innovadora para la formación de competencias, permite nuevos conocimientos, como el caso de los Inspectores y la formación de equipos de trabajo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdos CAPGEFI ➤ Capacitación de Liderazgo Inspectoría 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se han desarrollados planes de capacitación, contribuyendo, con el personal en adquirir habilidades personales realizado cursos, talleres de habilidades de liderazgo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Curso de Liderazgo en INAP ➤ Correo talle Gestión Publica ➤ Capacitación en atención al usuario 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Los servidores de nuevo ingresos reciben sociabilización de inducción y el Manual de Funciones, y el Código de ética, orientando sobre los procesos de su unidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de Inducción ➤ Manual de Funciones ➤ Talleres de Inducción 	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Recursos Humanos en base a las competencias y habilidades de sus empleados y las necesidades de las distintas unidades realiza traslados de empleados con el fin de contribuir al logro de objetivos de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Traslado de empleados ➤ Designación de Comisiones 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	<p>Los institutos que ofrecen los servicios de Formación a los empleados disponen en su oferta académica cursos en línea, los que permite a nuestros empleados conocer más acerca de métodos modernos de formación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Correo de Oferta de Capacitación 	
8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>Los Servidores se les imparten Formaciones de Metodología de Valoración de Riesgo, conflictos de interés de la gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de Valoración y Administración de riesgo ➤ Código de Ética ➤ Acuerdos con la Comisión Tecnificación del Sistema de Riesgo y Fotos 	
9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	<p>Hemos evaluado el impacto de cada una de los programas conforme al análisis de los costos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes de Costos ➤ Reportes de los programas ➤ Ejecución Físico-Financiero 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	<p>La institución promueve el intercambio de ideas y el trabajo en equipo, a través de reuniones y capacitaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Taller de POA ➤ Publicaciones y Fotos ➤ Equipo de Trabajo 	
2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	<p>Con los formularios de novedades se da la Oportunidad de los empleados de hacer sugerencias y propuestas para la mejora de los procesos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Formulario de novedades y Buzones ➤ Comisiones y Comité ➤ Fotos de reuniones 	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	<p>Los encargados de las unidades involucran a todos sus empleados en la elaboración de sus planes operativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planes de Mejoras ➤ Asociación de Empleado ➤ Fotos de reuniones con los servidores 	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los	<p>Se realizan acuerdos donde los empleados firman y se comprometen a realizar las funciones acorde con los objetivos, son medidos y evaluados</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
objetivos y la manera de medir su consecución.	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdo de Desempeño Evaluación del Desempeños 	
5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	<p>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.</p> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de Clima laboral ➤ Plan de Mejora 	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>A través de charlas se aseguran buenas condiciones ambientales de trabajo, incluyendo el cuidado de la salud y operativos seguridad laboral.</p> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acta constitutiva del SISTA ➤ Actividades de la Salud ➤ Política de Seguridad y Salud Ocupacional ➤ Plan de Emergencia 	
7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>A través de charlas se aseguran buenas condiciones ambientales de trabajo, incluyendo el cuidado de la salud y operativos seguridad laboral.</p> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acta constitutiva del SISTA ➤ Actividades de la Salud 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Política de Seguridad y Salud Ocupacional ➤ Plan de Emergencia 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>A través de las señalizaciones de las vías por donde los colaboradores especiales pueden transitar más seguros se les ayuda en ponerlos en puesto y con funciones acorde su perfil de cargo, sin detrimento de sus condiciones, en áreas que no representen riesgo, se les brindan ayudas con entrar los infantes en Instancias infantiles, entre otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Listado de los empleados especiales ➤ Comunicación de Estancias Infantiles 	<p>No se realizan levantamientos de las necesidades de los empleados discapacitados.</p>
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>		
	No se evidencia	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:****Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.). 	<p>La institución cuenta la correcta identificación de los socios, clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Relación de Estado Proveedores ➤ Relación de acuerdos y Convenios y contratos y Fotos ➤ Correos Socios Internacional 	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para 	<p>Se realiza acuerdos de cooperación con diferentes instituciones, públicas o privadas, que pueden servir de apoyo al cuidado del medio ambiente.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Taller de manejo de desechos de alimentos ➤ Manual de Medio ambiente ➤ Relación de Convenios y Contratos 	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. 	<p>La Institución tiene bien definido las responsabilidades de cada socio y los controles evaluación y revisiones, monitorea los resultados de las alianzas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes de Jurídica ➤ Reportes de los Programas. ➤ Relación de acuerdos y convenios 	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. 	<p>Se identifican las necesidades de aliados y se firmados acuerdos con Organizaciones públicas y privadas, con el fin de otorgar raciones de comida cruda o cocida a cambio de determinado producto o servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdos interinstitucionales ➤ Relación de acuerdos ➤ Entrega de Raciones a familias necesitadas 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>➤ Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>La Institución mediante los diferentes procesos que se realizan los proveedores participan, reciben el Código de Ética Institucional, donde establecen las pautas que deben seguir sus deberes y derechos, y se les instruye referentes a los valores de la Institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comisión de Compras y Código de Ética ➤ Manual de Política y Procedimientos de las Misionales ➤ Firma de Constancia de Conocimiento 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>A través de la Oficina de Libre Acceso a la Información son publicados en el portal de transparencia, las informaciones de la institución</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Calificación del Portal de transparencia ➤ Portal de transparencia ➤ Notas de Prensas 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>A través de Portal de Transparencia y la página web los ciudadanos pueden colaborar con la gestión, aportando sugerencias y denuncias, realizadas, y expresar las diferentes necesidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de OAI, línea 311 y Buzones ➤ oficialibreaccesoalainformacion@ceed.gob.do ➤ Las Redes Sociales 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>Con la Encuestas de satisfacción del Usuario se recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios, así como las demás vías.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de Satisfacción ➤ Carta Compromiso ➤ Informe OAI,311 y Buzón de sugerencias 	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las</p>	<p>Con la Carta Compromiso se les explica a los ciudadanos y clientes los servicios las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de Satisfacción Usuario ➤ Carta Compromiso 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.	<p>La asignación presupuestaria de la institución esta formulado tomando en cuenta los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Presupuesto anual ➤ Ejecución de Presupuesto y aplicaciones financiera ➤ Memoria Internacional 2021 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Dirección Financiera con el soporte de Planificación y Desarrollo se analizan los riesgos financieros y no financieros oportunamente de acuerdo a la Ley de Presupuesto y al Manual de Administración y Valoración de Riesgo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de Administración y Valoración de riesgo ➤ Ejecución del Presupuesto ➤ Matrices de Riesgo Institucional y soportes 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	<p>Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria cumpliendo con la Leyes y los Controles Internos, a través del Portal de Transparencias de la Institución donde son publicados el presupuesto y la ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ www.comedoreseconomicos.gob.do ➤ Portal de Transparencia ➤ Memoria Institucional 	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	<p>El departamento de Contabilidad cuenta con la sección de Costos que son los responsables de mantener actualizados los costos para un Sistema de control eficientes, se realizan los cierres Financieros donde se dejan evidenciado los gastos trimestrales de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes de Cierre de Contabilidad ➤ Reportes de costos actualizados ➤ Ejecución Presupuestaria 	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	<p>La Dirección Financiero en conjunto con Presupuesto y Planificación elaboran el Presupuesto de la Institución y la ejecución del presupuesto acorde a las leyes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Matriz de Ejecución Presupuesto ➤ Informe de Costo 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reportes de Programas y donaciones 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de Funciones ➤ Nombramientos ➤ Acuerdos de Desempeño 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>La Dirección Administrativa cuenta con un sistema integrado que permiten facilitar y agilizar los procesos de almacén.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema de Almacén Linquerp ➤ Manual Sistema Financiera Power Accounting 	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La Institución garantiza que las informaciones son resguardadas y recogidas, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Correos Institucionales ➤ One Drive 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Portal de transparencia www.comedoreseconomicos.gob.do 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Los CEED, aprovecha las diferentes oportunidades de transformación digital para aumentar el conocimiento de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Interacciones por las redes Sociales ➤ Capacitaciones por zoom 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>A través de los Controles Internos se mantiene redes de aprendizaje para gestionar información externa relevante y tener aportes creativos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Redes Sociales y participación Ciudadana ➤ Pagina web www.comedoreseconomicos.gob.do ➤ OAI 	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Los CEED. Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ One Drive ➤ Carpetas Compartidas ➤ Acuerdos de Confiabilidad. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.	<p>La Institución cuenta con correos institucionales, carpetas compartidas garantizando así que los empleados tengan acceso a las informaciones más relevantes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Carpetas compartidas ➤ Correos Institucionales 	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	<p>Se asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Página web ➤ buzón de sugerencias ➤ Correos Institucionales 	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>Institución cuenta con herramientas de sociabilización dejando establecido que los conocimientos clave así como las informaciones son de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de Inducción y Sociabilización ➤ Código de Ética 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan Estratégico (PEI) ➤ Poa Departamental ➤ Informe de POA 	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>		<p>No se evidencia la implementación, monitoreo y evaluación de la relación costo-efectividad de las tecnologías.</p>
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>A través del uso de nuevas tecnologías se utilizan datos abiertos y no se aplica código abierto, ya que no se programan aplicaciones informáticas. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificación del Sistema A3 ➤ Sistema de Almacén ➤ Sistema de Contabilidad 	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización</p>	<p>A través del servicio en la nube, tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación, digitalización de la información relevante para la organización. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ One Drive 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
de la información relevante para la organización.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Página web ➤ redes sociales 	
5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.	<p>Se aplica las TIC para la mejora de los servicios de la Institución internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Página Web ➤ Código QR. ➤ Redes Sociales 	
6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.	<p>El Departamento de Tecnología tiene la responsabilidad de implementar normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de seguridad de la Información ➤ Fortinet 	
7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		No se realiza mediciones de impacto socioeconómico ambiental

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Servicios Generales y Mantenimientos trabajan en asegurar que las instalaciones y los equipos de producción estén en perfecto estado, Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ordenes de servicios ➤ Informe Visual estructuras 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Los CEED, proporcionan las condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, la infraestructura permitiendo la facilidad de acceso a los ciudadanos y clientes, también contamos con parqueos, y la distribución de los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ubicación de las Instalaciones ➤ Comunicación de Parqueo 	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>La institución ha implementado plan para la gestión de los activos fijos donde son evaluados y reciclados, en los casos que Puedan ser utilizados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Libro de Levantamiento de Activos Fijos 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La institución ha facilitado las instalaciones para la realizar actividades y de manera temporal a la comunidad. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Jornadas de Vacunaciones ➤ Jornadas de Prueba Covid-19 ➤ Fotos de la Ayudas Social 	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La institución realiza controles preventivos a los vehículos que garantice el uso eficaz, eficiente y sostenible, como la correcta distribución. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Formularios de reparación de vehículos ➤ Solicitud de Vehículos para actividades de la Institución. 	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Los Comedores Económicos tienen una adecuada accesibilidad física de la infraestructura permitiendo la facilidad para el acceso al transporte público a empleados y ciudadanos y clientes, contamos con parqueos, y la distribución de los mismos. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ubicación de las Instalaciones ➤ Distribución de Parqueos 	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.	<p>La Institución tiene el mapa de los procesos y los mecanismos para la documentación de las unidades de la Institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mapa de Procesos ➤ Manual de Políticas y Procedimientos de las Misionales 	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	<p>La institución implementó un sistema de almacén, vinculando los procesos a nivel nacional, aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema de Almacén ➤ Sistema de Contabilidad 	No se evidencia la Implementación del sistema de almacén a los diferentes Comedores.
3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	<p>En reuniones de mesa de trabajo se analizan y evalúan los procesos, y tomando en cuenta factores críticos de éxito las expectativas de los ciudadanos y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan Operativo Anual (POA) ➤ Matriz de Riesgo 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Las responsabilidades se identifican y se asignan a personas responsables de los procesos. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdos de Desempeño ➤ Manual de Funciones 	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La institución simplifica los procesos de forma regular, brindando la oportunidad a los servidores de realizar sus propuestas y novedades. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Matriz de Seguimientos a las Normas legales. ➤ Comunicación Jurídico ➤ Matriz de Convenios 	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La institución está al día acerca de los cambios de instituciones con el objetivo de conocer innovaciones en lo relacionado a la producción de alimentos aplicando nuevos proyectos. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitaciones a los Inspectores ➤ Charla Buenas Prácticas Administrativas en la Administración Pública. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	La institución tiene establecidos Indicadores de resultados para monitorear la eficiencia de los procesos en los servicios. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de satisfacción al usuario ➤ Informe Cartas Compromisos ➤ Informes de Factibilidad de los Proyectos 	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	Se garantiza la protección de datos. (Back up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado). Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Captura de pantalla Office 365 ➤ One Drive, Controlador de Dominio ➤ Fortigate 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos	Se estima y se involucran a los usuarios en el diseño y mejora de los servicios, tomando las percepciones de la calidad de los productos. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Carta Compromiso 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de satisfacción de los usuarios ➤ Informes de la OAI y 311 	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>La institución está innovando en el desarrollo de los servicios utilizando Códigos QR, para que los ciudadanos puedan ser orientados sobre los servicios que se ofrecen a Nivel Nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Código QR. ➤ Brochur Carta Compromiso ➤ Página Web 	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>La Institución en el POA, tiene establecido la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas, contamos con rampa para los empleados y visitantes con Condiciones especiales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan Operativo POA 	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles,	<p>Se promueven la accesibilidad a los productos y servicios de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Página web ➤ Redes Sociales 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	➤ Inforeme Carta Compromiso al Ciudadano	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	A través de la Presidencia la Institución, realiza actividades coordinando los procesos con otras organizaciones, como son INESPRES, PROPEEP, y el Gabinete Social, Planes sectoriales. Evidencias: ➤ Actividades Presidenciales ➤ Solicitudes ➤ Fotos de actividades	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Existe intercambio de datos con otras instituciones externas, como la Procuraduría General de la República, mediante el acuerdo suministro de raciones, con el SIUBEN y entre otras Instituciones públicas y privadas. Evidencias:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitud SIUBEN ➤ Informes y planilla del SIUBEN ➤ Meta Física Plurianual 	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Se realizan reuniones entra los proveedores y la institución para la solución problemas referentes al servicio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Listados de participación de Reuniones Castillo Soffore 	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	<p>Están creadas las bases para la Incorporación de incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Actividades con los empleados ➤ Regalo día especiales 	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	<p>La Institución tiene políticas de coordinar y unificar los procesos con socios claves, a través de las firmas de acuerdos de cooperación institucionales, ONG.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Matriz y Acuerdos de cooperación ➤ Solicitud SIUBEN ➤ Informes y planilla del SIUBEN 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes de factibilidad ➤ Contratos y Convenios ➤ Solicitud de SIUBEN 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización:	Basados en los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos en Marzo del 2022e tienen muy buena percepción de la institución y en de la Institución, con un porcentaje de 99% que	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	<p>abarca desde la limpieza siempre basado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de Satisfacción a los ciudadanos ➤ Imágenes de Puntos Limpios 	
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>A través de los resultados obtenidos de un 94% en las Encuestas de Satisfacción del Ciudadano, realizada en Marzo del 2022, en Atención al Usuario se mide la amabilidad, atención oportuna, flexibilidad y capacidad, en la encuesta del</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de Satisfacción al Usuario 	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>Las sugerencias de los ciudadanos clientes son analizadas y comunicadas a las áreas involucradas, para lograr la participación de los ciudadanos en los procesos de trabajo y en la toma de decisiones de la organización, con un resultado en La Encuesta de 94% realizada en marzo 2022.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de Satisfacción al Usuario ➤ Correos de OAI 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>La Oficina de Libre Acceso a la Información logrado que las informaciones proporcionada sean de forma Transparente, disponibles, con cantidad, calidad y transparencia y asequible, con una calificación de 98.95%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Portal Transparencia ➤ Puntuación de Monitoreo de Transparencias 	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>La institución cuenta con Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos obteniendo una puntuación de 98% en calidad y confianza de los comensales</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de satisfacción a los ciudadanos ➤ Prensas 	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>Los ciudadanos tienen un alto nivel de confianza en los productos de la Institución, en calidad de los servicios en la Encuesta realizada en marzo 2022, se logró un 98%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de satisfacción a los ciudadanos Prensas 	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>La Institución tiene facilidad de accesibilidad acceso a los Servicio para las personas con discapacidad, en mayo 2022 en la carta compromiso se logró un 97%, en los resultados del Portal de transparencia con un 98.95 y en la encuesta de Satisfacción al ciudadano de marzo 2022.</p> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Portal de Transparencia ➤ Evaluación Cartas Compromiso ➤ Encuestas de satisfacción a los ciudadanos 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Se puede evidenciar en la Encuesta de satisfacción del mes de marzo 2022 en Calidad de los productos y servicios, el cumplimiento de los estándares de establecidos en tiempo de entrega con un 98%, y manteniendo los espacios limpios con cuidado con un 99% en limpieza e higienes, etc.</p> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de satisfacción a los ciudadanos ➤ Informe Carta Compromiso 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>La institución en los servicios tiene en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, enfocados a grupos específicos, en la encuesta de servicio al cliente de marzo 2022 en atención y dedicación del personal 98%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdos, Donaciones a hogares de ancianos a instituciones que trabajan con niños y mujeres. ➤ Matriz Levantamiento Inspección 	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La Institución tiene la capacidad para la innovación de los servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Código QR. ➤ Sistema de Almacén 	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>La Institución en la Encuestas de Satisfacción realizada en marzo 2022,dejo evidenciado la agilidad de la Institución sobre el servicio que se ofrece, con un 98% en atención rápida.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de satisfacción a los ciudadanos 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Digitalización en la organización.	<p>La Institución a través de los Sistemas, correos electrónicos, Pagina web y las redes Sociales, mantiene las informaciones actualizadas como resultado de la digitación de la institución, CON una Calificación en el Portal de transparencia de 98.95%, y una valoración en Instagram de 7,185k, Facebook 3.789k, Twitter 1.243k</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Página webwww.comedoreseconomicos.gob.do ➤ Redes Sociales ➤ Correos oficialibreaccesoalainformacion@ceed.gob.do 	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>La Institución, en la encuesta de Satisfacción dejó evidenciado el tiempo de espera en la entrega de del servicio que se ofrece con una puntuación de 98% en marzo 2022.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de satisfacción a los ciudadanos 	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Se evidencian en el Informe de Evaluación de la Carta Compromiso, el compromiso con los plazos de respuestas, y las vías para quejas y sugerencias recibidas y con las acciones correctivas de los Buzones, línea 311, y la OAI. Con una calificación en mayo 2022 de la Carta Compromiso con un 97%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Evaluación Carta Compromiso, ➤ Informe de Buzones quejas y Sugerencias ➤ Informe de la OAI Informe del 311 	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>En la actualidad la Institución, no ha tenido que realizar medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad., se logró en el mes de mayo 2022, en la Carta Compromiso una puntuación del 97%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Evaluación Carta Compromiso 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>La Institución en la evaluación de los estándares de Calidad, de la Carta Compromiso logró en el mes de mayo 2022 una puntuación del 97%, cumpliendo satisfactoriamente con los compromisos adquirido.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Evaluación Carta Compromiso 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Los canales de información disponibles para que los usuarios se comunicar con la Institución, Vías telefónicas, presencial, las diferentes redes, correos y los resultados del Portal de transparencias Calificación en el Portal de transparencia de 98.95% y una valoración en Instagram de 7,185k, Facebook 3.789k, Twitter 1.243k</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de las diferentes Redes ➤ Calificación de del Portal de Transparencias 	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	La Institución cumple con los plazos establecidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental DIGEIG, en la	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>exactitud de la disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Calificación de la DIGEIG ➤ Calificación de la Carta Compromiso 	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Trimestralmente es publicado el informe del Rendimiento y resultado con el Plan Operativo de la Institución. Portal de transparencias Calificación en el Portal de transparencia de 98.95%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Cumplimiento PEI ➤ Informe Trimestral del POA ➤ Publicación en portal de transparencia 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>A través del SAIPE, se puede evidenciar los datos abiertos, como son disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI., y las Calificaciones de transparencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Calificación emitida por la DIGEIG 	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La institución tiene un horario de atención en los diferentes servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de Satisfacción al usuario ➤ Carta Compromiso 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Imagen de las Redes 	
6) Tiempo de espera.	<p>La Institución deja evidenciado en atención rápida, con un 98% en el tiempo de espera de los ciudadanos en los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de Satisfacción al Usuario 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>La Institución, en la evaluación del mes de mayo 2022 en la Carta Compromiso Obtuvo un 97%, dejando evidencia de que se cumple con los requisitos y el tiempo de respuesta a los servicios solicitados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación de Carta Compromiso ➤ Encuestas de Satisfacción del ciudadano 	
8) Costo de los servicios.	<p>El departamento de Contabilidad cuenta con un área de Costos responsable de mantener actualizados los costos de los Servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Costo de Raciones ➤ Encuestas de Satisfacción del Ciudadano 	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>La Institución es responsables acerca suministrar las informaciones de la gestión de los distintos servicios que están establecidos en la Carta Compromiso en el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>mes de mayo 2022 se obtuvo una calificación Obtuvo un 97%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Carta Compromisos al Ciudadano 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>La Institución valora las opiniones 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, en el mes de marzo 2022, en la encuesta se recibió una valoración general de 95%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes de Buzones ➤ Encuestas de Satisfacción del Usuario 	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), da respuesta a tiempo, sobre las quejas y sugerencias. La misma fue evaluada en la carta compromiso en el mes de mayo 2022, con una calificación de 97% por el cumplimiento en los plazos establecidos.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de la OAI, ➤ Informe de 311 ➤ Informe de Buzones 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Con la creación del Códigos QR, los ciudadanos pueden ver los servicios y adquirir las informaciones sobre los Servicios. RESULTADOS NUMERICOS</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Código QR ➤ Brochur Carta Compromiso ➤ Página Web 	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>A través de las diferentes Procesos de Compras se planifican y ejecutan la distribución de las Mipymes que son Mujeres con una calificación del 17%, de la adjudicación, cumpliendo así con la Ley de Compras y Contrataciones, obteniendo una calificación en el portal de compras SISCOMPRA de 95.76 en el primer semestre del 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Memoria Institucional ➤ Relación Mipymes 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	<p>La Institución realizada reuniones con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Inspectoría 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>La institución a través de la página web y las publicado les brinda la oportunidad a los servidores participan del flujo de informaciones, se realizan informe de resultados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de las redes ➤ Página web ➤ Carta Compromiso al Ciudadano 	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>Mediante el Portal de Transparencia la Institución deja establecido indicadores de medición de las acciones implementadas de transparencia. Calificación en el Portal de transparencia de 98.95% y una valoración en</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Instagram de 7,185k, Facebook 3.789k, Twitter 1.243k Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de POA ➤ Informe de la OAI ➤ Informe de 311 ➤ Nota Portal Transparencia 	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	En general la institución cuenta con buena imagen ante los ciudadanos clientes y los demás grupos de interés, con la Encuesta de Satisfacción al ciudadano del mes de marzo 2022, se logró un 94% de satisfacción en las Instalaciones. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reconocimientos de Instituciones ➤ Encuesta de satisfacción al Usuario 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>La institución involucra al personal en las tomas de decisiones en la misión, visión y valores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reuniones de PEI ➤ Correos con recomendaciones 	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>La institución a través de Planes de trabajo y comisiones involucran al personal al personal en actividades de mejora, con los resultados obtenidos de las Encuesta de Satisfacción con un 95% general.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planes de acciones de mejoras ➤ Encuestas de Satisfacción del usuario ➤ Comité de Calidad 	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>Los empleados son concientizados sobre los conflictos de interés y la importancia del Comportamiento ético y la integridad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Talleres ➤ Código de Ética ➤ Informes OAI y Informe 311 	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>El Departamento de Recursos Humanos tienen como mecanismo la retroalimentación, consulta y dialogo al personal, con una</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	calificación en la encuesta de Clima Laboral de 86.99% Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de Clima Laboral ➤ Charlas 	
6) La responsabilidad social de la organización.	La Institución mediante las donaciones y los diferentes acuerdos, aportan a la responsabilidad social, se reciben reconocimientos de diferentes organizaciones por el apoyo brindado a la sociedad. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdos y Convenios ➤ Reportes de programas y Donaciones ➤ Notas de Prensa 	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	La Institución a través de acciones logra abrir puertas para el cambio y la innovación. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Notas de Prensas ➤ Fotos de Programas ➤ Códigos QR. 	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	Se puede evidencian el impacto de la digitación en la Organización, positivamente, con eficiencia y transparencia los trabajos, con una calificación en el Portal de transparencia de 98.95% Evidencias:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Portal de Web y transparencia ➤ Sistemas de Contabilidad ➤ Sistema de almacén 	
9) La agilidad de la organización.	<p>A través de la Encuesta Servicio al Usuario, puede evidenciar la agilidad de los procesos de la organización, en la encuesta del mes de marzo 2022, en atención rápida se logró un 98%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de Satisfacción al Usuario 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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.	<p>La Institución cuenta con directivos con una clara visión y capacidad de los altos y medios para dirigir la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe del Plan Operativo Anual ➤ Planificación de Recursos Humanos ➤ Fotos presentación POA 	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Buena aceptación de los empleados acerca del diseño la gestión de los distintos procesos en la Normatividad y Proceso. Con una valoración de 88.35%</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de clima laboral 	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Con la creación de los acuerdos desempeño los servidores se les asignan responsabilidades en las funciones que ejercen, estas son medibles y se obtiene resultados en las evaluaciones de desempeños que se realizan. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdos de Desempeño. ➤ Evaluaciones de Desempeño ➤ Informe de acción 	
4) La gestión del conocimiento.	La institución realiza la gestión de conocimientos de los servidores a través de las diferentes capacitaciones. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacitaciones ➤ Invitaciones, ,Fotos 	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	Se puede evidencian una buena comunicación interna y los métodos de información en la Institución, con una valoración en la en la encuesta de Clima Laboral de 87.67% Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan de Comunicación ➤ Encuesta de Clima Laboral 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Se reconoce los esfuerzos individuales y de equipos de los servidores con una valoración de los colaboradores de 91.79% en la Encuesta de clima Laboral.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de clima Laboral ➤ Certificados de Reconocimiento de Equipo ➤ Reconocimiento individual personalizadas Reconocimiento Grupal 	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>La Institución está abierta a los cambios y la innovación los colaboradores valoraron en la Encuesta de Clima Laboral con un 81.51%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de Clima Laboral ➤ Plan de Mejora de la Encuesta 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Los empleados consideran que cuenta con ambiente laboral favorable para realizar sus funciones, con una valoración en El trato humano que la institución brinda a sus empleados es bueno 89.05%	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de clima Laboral 	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Los empleados consideran que el horario de la institución le permite atender siempre sus necesidades personales gracias a la Flexibilidad de horario, los colaboradores valoraron con un 93.84%, la flexibilidad de horario y se permite dedicar tiempo con la familia, con un 91.78%</p> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de Clima Laboral ➤ Guía Y Resolución de Comité Familia CEED. 	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Los empleados consideran que en la Institución existe la igualdad de oportunidades y un trato justo para todos. En la Encuesta de Clima Laboral los colaboradores calificaron con un 80.82% oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres.</p> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de clima laboral ➤ Capacitaciones 	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Se puede evidenciar que los empleados consideran	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>que cuenta con buenas condiciones de trabajo las herramientas y equipos necesarios para realizar sus funciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de Clima Labora 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>La institución promueve a los servidores Carrera Administrativa, en la actualidad se está realizando un concurso para un Técnico de Compras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Evidencias de avance concurso ➤ Con asesoría del MAP 	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se evidencian en los resultados Motivación y empoderamiento de la Encuesta de Clima laboral</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de Clima Labora ➤ Plan de acción 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Se evidencian los siguientes resultados de la Encuesta de Clima Laboral y en los correos Institucionales el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta de Clima Labora ➤ Correos Institucionales 	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

1.Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	<p>Los Comedores Económicos del Estado cuentan con Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Listado de Absentismo ➤ Informe del de Permiso y Ausencia 	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>Se identifican las debilidades y se realizan actividades para la elaboración de Planes de Mejoras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Plan de Mejoras ➤ Listado taller POA ➤ Plan de acción y Encuestas de Clima Laboral 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	<p>La institución no tiene reportes de dilemas éticos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Código de Ética ➤ Informe de la OAI ➤ Línea 311 ➤ Buzones de Sugerencias 	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>El personal participa activamente de manera voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Convocatoria actividad Semana Santa ➤ Circulares, fotos, notas de prensa ➤ Memoria Institucional 2021 	
5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	<p>Los CEED, tienen establecidos Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos para responder a sus necesidades, referentes a las quejas, trato recibido o la atención.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de Satisfacción al Ciudadano ➤ Informes de la OAI y 311 ➤ Informe Buzones ➤ Talleres Servicios al Cliente 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>La institución con las Evaluaciones de desempeño puede evidenciar el rendimiento individual y productivo de los servidores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdos de desempeño ➤ Evaluaciones de desempeño 	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Se puede evidenciar la medición del resultado en del uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe Encuesta de Clima Laboral ➤ Plan de Acción de Mejora 	No se evidencia la implementación de un Plan de Capacitación para los colaboradores, para el uso de la tecnología.
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>Se pueden evidencia los indicadores que son evaluado en el POA, el desarrollo de las capacidades y/o habilidades la participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades propias de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Plan Operativo Anual ➤ Informe de Presupuesto 	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	La institución realiza reconocimiento a sus empleados en las celebraciones de	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	aniversario, día de las secretarias y día de las madres. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación reconocimiento ➤ Bonos por desempeño ➤ Bono por mantener los indicadores 	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	La Institución Impacto positivamente en la calidad de vida de los ciudadanos, realizando jornadas de vacunación de Covid-19 en diferentes provincias con 2,500 beneficiarios . Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Jornada de Vacunación ➤ Jornada de Prueba Covid-19 ➤ Actividades con Ong, club deportivos 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>La Organización con contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; con los procesos que se realizan y las ofertas establecidas se compra de productos de comercio justo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Adjudicaciones Mipymes, ➤ Memorias Institucional 2021 	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>Los CEED, por su naturaleza de asistencia social, realizan a través de los diferentes programas y proyectos donaciones de raciones de alimentos que son dirigidas a la población más vulnerable.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Boletín Estadísticos ➤ Solicitudes y Donaciones a familias ➤ Reportes de Donaciones 	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>La institución impacta positivamente las Comunidades en extrema pobreza, lo que ha generado gran aceptación en los Ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reconocimiento de actividades 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Notas de prensa 	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>La Institución está en permanentes realizando Capacitaciones sobre el comportamiento ética, donde los servidores se instruyen sobre la transparencia ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad de todos los empleados.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Código de Ética ➤ Charlas de régimen ético disciplinario ➤ Comisión de Ética 	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Buena percepción gracias a la implementación de controles normas que sancionan comportamientos no éticos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de Satisfacción al ciudadano ➤ Puntuación Dirección General de Ética (DIGEIG) ➤ Informe Carta Compromiso 	<p>No tenemos evidencias de impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático</p>

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>La institución cuenta con un Manual de Medio ambiente, dejando establecido el cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, La Institución tiene estipulado en el POA, para el mes de junio limpiar la ribera del río Ozama el Dique, Sector ensanche Ozama.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comisión de medio ambiente ➤ Manual de Medio ambiente ➤ Plan Operativo Anual POA ➤ Convocatoria actividad 	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La institución mantiene contacto con las autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Matriz de Inspección ➤ Informe de Programas y ➤ Fotos 	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Gran cantidad de artículos publicados en Diversos medios destacando la labor de los Comedores Económicos, así como las cantidades de uso de las redes.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de las redes 	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>La Institución a través del PEI, el objetivo 1.20 sobre Fomentar la igualdad de género, el balance vida trabajo y el reconocimiento de empleados.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Trimestre POA ➤ Listado de Servidores Especiales 	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>La Institución tiene una Asociación de Servidores Públicos (ASP); a través de la cual e apoyan a los empleados en proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Designación de los miembros ➤ Aportes de la Asociación a los Servidores 	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>A través de Charlas y talleres se realizan Intercambio productivo de conocimientos e información, dentro de estos encontramos Seminario Internacional Sobre Buenas Prácticas Administrativas en la Administración Pública</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Correos de Invitación ➤ Certificados de Participación 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	<p>La Institución mediante la Comisión del SISTAP realiza programas de prevención de riesgo de salud y accidentes dirigido a los diferentes grupos de interés, se mantiene señalizaciones entre otras actividades para evitar posibles riesgos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comité del SISTAP ➤ Plan de Emergencia ➤ Jornadas de Vacuna ➤ Sociabilización de los Extintores 	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	<p>Con la Comisión de Medio ambiente y Manual de ambiente la Institución, realiza actividades de medición de responsabilidad Social.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comisión de ambiente ➤ Manual de medio ambiente 	No se puede evidenciar la medición de responsabilidad social, referente a los tópicos que piden, en junio se planificado una actividad, la cual dará los resultados de medición respuestas.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>La Institución tiene establecido los medios para medir los resultados tanto en cantidad como de calidad, con la Encuestas de Calidad de los usuarios realizada en mayo 2022, se recibieron resultados de un 98% en la Calidad y con un 99% en la relación calidad/precio</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuestas de Calidad de los Usuarios ➤ Reportes de Producción ➤ Informe de Evaluación Trimestral físico Financiero ➤ Boletín Estadísticos 	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>Mediante los Informes de seguimiento a programas, se obtienen los resultados que impactan a la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de seguimiento a los Programas ➤ Boletín Estadístico ➤ Memoria Institucional 2021 	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.	<p>Mediante los diferentes Informes de la Institución se miden se evaluación en términos de productos y resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reportes de Producción 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe anual de evaluación físico financiero ➤ Informes de seguimiento de ➤ Programas 	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Alto grado de cumplimiento de las partes en los diferentes acuerdos y convenios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes de Jurídico ➤ Matriz de acuerdos 	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>La Institución fue evaluada en base a desempeño de la Carta Compromiso con una puntuación del 97%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Evaluación Carta compromisos 	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Con la innovación de un sistema de almacén, aplicando el uso de tecnologías, se agilizan los procesos, los ciudadanos con el código QR, pueden acceder desde el móvil.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informe de Inventario del Sistema de ➤ Almacén Código QR 	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Por un mandato presidencial la Institución ha implementado las donaciones de las raciones, por el estado de emergencia del País.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes de Seguimientos de Raciones 	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Hemos administrado de manera justa los recursos humanos disponibles, la institución cuenta con un 100% en el SISMAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificación de Recursos Humanos 2022 ➤ Planilla de Planificación de RRHH ➤ Memoria 2021 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Se evidencia las mejoras e innovación en los procesos a través de los Códigos QR, donde los ciudadanos tienen acceso a los servicios,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Códigos QR ➤ Portal web 	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>No se realizan análisis comparativos, ya que somos único dado por la naturaleza y objetivo de la Institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>Alto grado de cumplimiento de las partes en los acuerdos de colaboración.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Acuerdos y contratos ➤ Informe jurídico ➤ Reportes Producción 	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<p>La institución a través de las herramientas tecnológica, ha conseguido la eficiencia y la mejoras de la prestación de servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Imágenes de las Redes ➤ Sistema automatizado ➤ Asignación de Flotas 	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>En la evaluación realizada a la Institución de la Carta Compromiso con un 97%, referentes auditorios la institución está siendo auditada, por lo que no tenemos resultado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informes de la Carta Compromiso ➤ Plan de acción e Informe a la Cámara de Cuenta 	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>La Institución participo en Premio a la Calidad XV11, en busca de avanzar a buenas prácticas de la gestión y la calidad.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificado Premio a la Calidad 	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>La Institución dio cumplimiento al presupuesto 2021 asignado con 92.11 % del presupuesto del 2021, el Informe del PACC, durante el primer trimestre del 2022 se continúan con el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Presupuesto anual ➤ Ejecución del Presupuesto ➤ Informe de evaluación anual de las metas físicas y financieras ➤ Memoria Institucional 2021 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La Institución pudo logra en el 2021, que con el mismo Presupuesto, mayores resultados en la entrega de las Raciones triplicando el número de beneficiario, aplicando buen manejo de los costos, en los diferentes procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Reporte de Costo ➤ Informe de evaluación anual de las metas físicas y financieras ➤ Memoria Institucional 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.