



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

Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador
Evaluador (es)

En la Provincia de Santo Domingo Este
10 de Junio 2022

RESUMEN EJECUTIVO

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

Principales Funciones

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

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

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

1. ASPECTOS GENERALES.

1.1 MARCO INSTITUCIONAL:



1.1.1 Misión

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



1.1.2 Visión

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



1.1.3 Valores Institucionales:

Equidad

Transparencia

Respeto

Eficiencia

Trabajo en equipo

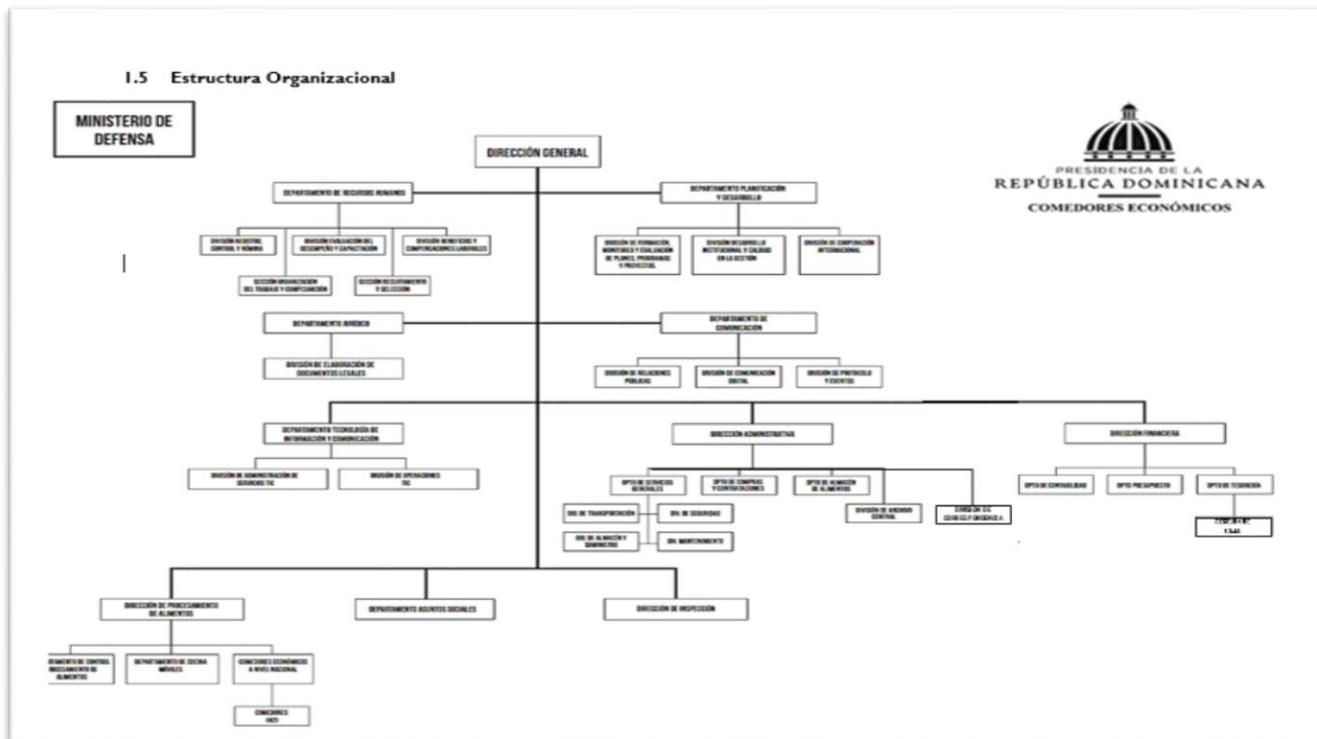
1.1.4 BASE LEGAL DE LA INSTITUCION.

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

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

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

1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:



1.1.6 SERVICIOS:

Descripción de los Principales Servicios.

1. Venta de Raciones de Comida Cocida en Comedores Fijos y en Expendios:

Es la venta permanente de raciones de comida cocida en los comedores productores y centros de expendios ubicados en los sectores económicamente vulnerables de las diferentes provincias del país a un costo de RD\$10.00 por servicio.

A raíz de la pandemia de Covid-19 Comedores Económicos del Estado Dominicano ha estado distribuyendo las raciones alimenticias de manera gratuita a toda la población.

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

Consiste en la distribución de alimentos cocidos en diferentes localidades marginadas del país donde no es posible la instalación de un comedor fijo, beneficiando así a miles de personas en estado de vulnerabilidad económica. Su instalación responde también a la ocurrencia de desastres naturales y otro tipo de cataclismos.

3. Entrega de Comidas Crudas a Instituciones:

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

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

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

5. Donaciones de Raciones Cocidas y Crudas:

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

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

1. Objetivo General.

Igualdad de derechos y oportunidades que están conformados por cuatro ejes estratégicos:

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

2. Línea Estrategia

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

El Plan Estratégico Institucional en su segundo eje establece “Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial”.

Eje Estratégico I:

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

OBJETIVOS

- 1.1 Implementación de un Sistema de Gestión Administrativo eficiente y transparente para el mejoramiento continuo en la gestión institucional.
- 1.2 Readequación del Marco Legal de los CEED.
- 1.3 Plan de Mejora de la calidad y Estandarización de los Recursos.
- 1.4 Elaboración de los manuales de funciones y cargos de la institución.

- 1.5 Elaboración de los manuales de procesos y procedimientos de la institución.
- 1.6 Formulación, elaboración y seguimiento del Plan de Mitigación de Riesgos.
- 1.7 Generación de la 3ra versión de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- 1.8 Actualización de la escala salarial institucional.
- 1.9 Adecuación de los espacios físico para el personal de los CEED.
- 1.10 Instalación de un Sistema Tecnológico para la automatización del sistema de información institución a nivel nacional.
- 1.11 Elaboración del plan de emergencias y seguridad institucional.
- 1.12 Elaboración de un plan de aumento de la cobertura de los programas institucionales.
- 1.13 Elaboración de un Plan de Fortalecimiento de las Competencias Técnicos-Profesional y liderazgo.
- 1.14 Desarrollo de campañas de comunicación y movilización social sobre la importancia de la seguridad alimentaria a los fines de ampliar el acceso.
- 1.15 Realizar convocatorias a concursos públicos para ingresar al Sistema de Carrera Administrativa.
- 1.16 Establecer programas, políticas y procedimientos que establezcan las pautas a seguir en los distintos procesos de recursos humanos.
- 1.17 Fortalecer la cultura organizacional, donde se fomente el trabajo, la colaboración, el enfoque a la calidad, al servicio y la mejora continua.
- 1.18 Formulación e implantación de un Plan Nutricional.
- 1.19 Certificación NORDOM 581 Y NORDOM 646 del INDOCAL.
- 1.20 Fomentar la igualdad de género, el balance vida trabajo y el reconocimiento de empleados.
- 1.21 Elaboración de planes de contingencia para situaciones similares a las del covid-19.
- 1.22 Elaboración de código de vestimenta e implantación de uniformes para las áreas operativas de la institución.
- 1.23 Estrategia de posicionamiento institucional.

Eje Estratégico II:

SERVICIOS ALIMENTARIOS A USUARIOS

OBJETIVOS

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

Eje Estratégico III:

EDUCACION ALIMENTARIA

OBJETIVOS

- 3.1 Programa de Educación Nutricional y Alimentaria

Eje Estratégico IV:

MEDIO AMBIENTE

OBJETIVOS

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

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

La guía de autodiagnóstico permitió identificar oportunidades de mejora para fortalecer la gestión de Comedores Económicos del Estado Dominicano, de igual forma la puesta en curso de planes de acción que brinda respuesta a las debilidades que han sido identificadas durante este proceso, tales como:

- La programación presupuestaria
- Una campaña de comunicación sobre producción alimentaria y protección medioambiental.
- Oficializar los manuales de políticas y procedimiento y dotar la institución de un flujograma estratégico y funcional de sus operaciones continuas.
- Implementar la estandarización de los procedimientos.

PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

En base a la información proporcionada en la memoria de postulación y sus correspondientes evidencias de soportes, resaltamos los siguientes puntos fuertes:

- Definición de Misión, Visión, Valores y un marco normativo interno que asigna responsables e incentiva a los colaboradores a modelar un comportamiento ético.
- La organización ha establecido la estrategia global mediante su plan estratégico institucional e impulsa su desarrollo mediante la definición de sus planes operativos.
- La organización se preocupa por el desarrollo profesional de los colaboradores.
- Se evidencian esfuerzos para concertar acuerdos y alianzas con entidades relevantes, tanto públicas como privadas.
- La organización evidencia la implementación de procesos como mecanismo de gestión.
- Se puede observar que la organización monitorea la percepción de las personas con respecto a la forma de gestión.
- Se ha podido observar que la organización realiza algunas actividades de responsabilidad social, aunque no se mida el impacto de las mismas.
- Se evidencia las innovaciones tecnológicas, en los servicios de la Institución.
- La relaciones Global entre la Organizaciones e Instituciones Internacionales.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

- Formulan y desarrollan un marco institucional que cuenta con misión, visión y valores definidos los cuales socializa con los grupos de interés.
- Dirigir la organización desarrollando la misión, Visión y los Valores, alineados a las Estrategias Nacionales de Desarrollo a los puntos (END) 2.3.3, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 1 y el 2, Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).
- Se realizan Planes Operativos Anual, el seguimiento y monitoreo trimestral de las matrices de las áreas, realizando informes de avance.
- Se evidencia que la institución cuenta con un Código de Ética y un manual de Inducción socializado con los integrantes de la organización.
- Continuando con una mejor gestión organizacional, su rendimiento y su mejora continua, se promueve la iniciativa para el cumplimiento de políticas, se realizan talleres de capacitación y promoción de la no corrupción, y se refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto entre los colaboradores.
- Se inspira, motiva y apoya a las personas en la organización, se promueve cultura de capacitación y desarrollo de las competencias del personal, apoyo y la motivación de los líderes hacia los recursos humanos mediante la invitación de asumir la misión y visión institucional y a modelar los valores.
- Mediante el diálogo con autoridades públicas y privadas vinculadas a grupos de interés relevantes y la participación de algunos grupos de interés de la institución.
- Se gestionan relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés mediante los acuerdos

- Acuerdos Interinstitucionales, Informe de avance trimestral del POA, con las Encuestas de Satisfacción de Usuario
- Mediante los informes del POA y el avance del Plan estratégico Institucional se identifica el cumplimiento de los Objetivos estratégicos.

CRITERIO 3: PERSONAS

- Los Comedores Económicos del Estado realizan levantamientos de las necesidades y expectativas de los grupos de interés más relevantes a través de las diferentes Encuestas.
- El Departamento de Jurídico da seguimiento a las unidades de la institución, para que estas cumplan con las disposiciones y normas de los organismos rectores.
- 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.
- Se aplica, desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos, basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, aplicando formulario 16 FP, Pruebas de Inteligencias, también se realizan anualmente acuerdos de desempeño y evaluación de desempeño.
- Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización Planificación de RRHH, Plan de Capacitación.
- Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y derivadas.

- Planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales.
- Se realizan capacitaciones permanente a los colaboradores, acorde a las necesidades.
- Se prestan especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

- Con los diferentes acuerdos y convenios se involucran los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.
- Con la correcta ejecución del Presupuesto Anual, Plan Anual de Compras y Contrataciones, se asegura la correcta aplicación de los recursos para los planes y proyectos y la implementación efectiva.
- Se elaboran indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.
- La Institución tiene bien definido las responsabilidades de cada colaborador y los controles de evaluación y revisión; monitorea los resultados de las alianzas.
- Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.
- La asignación presupuestaria de la Institución esta formulado tomando en cuenta los objetivos estratégicos.
- Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos.

CRITERIO 5: PROCESOS.

- La Institución tiene el mapa de los procesos y los mecanismos para la documentación de las unidades de la Institución.
- Se identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones, considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías, para todas las áreas.
- Se cumplen con los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.
- Identifica a socios claves del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza.
- La Institución tiene establecidos indicadores de resultados para monitorear la eficiencia de los procesos en los servicios.
- Se realiza acuerdos de cooperación con diferentes instituciones, públicas o privadas.
- Se realizan las mediciones de impacto a los diferentes programas de la Institución.

CRITERIOS DE RESULTADOS

- Basados en los resultados obtenidos, los ciudadanos tienen muy buena percepción de la institución.
- Un alto nivel de confianza y de calidad hacia los servicios ofrecidos.
- La Institución tiene la capacidad para la innovación de los servicios.
- La Institución en la evaluación de los estándares de Calidad, de la Carta Compromiso logró una puntuación del 97%, cumpliendo satisfactoriamente con los compromisos adquiridos.
- Referentes a los resultados de las redes sociales, se tiene un elevado índice de resultado.
- Mediante el Portal de Transparencia la Institución deja establecido indicadores de medición de las acciones implementadas de transparencia.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

- En general la Institución cuenta con buena imagen ante los ciudadanos clientes y los demás grupos de interés.
- Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.
- El Departamento de Recursos Humanos tienen como mecanismo la retroalimentación, consulta y dialogo al personal.
- Con los acuerdos se aportan a la responsabilidad social.
- Se reconoce los esfuerzos individuales y de equipos de los servidores.
- El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.
- Se identifican las debilidades y se realizan actividades para la elaboración de Planes de Mejoras.
- 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.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

- La Institución Impacto positivamente en la calidad de vida de los ciudadanos.
- La Organización contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; con los procesos que se realizan y las ofertas establecidas se compran productos de comercio justo.
- La institución impacta positivamente las Comunidades en extrema pobreza, lo que ha generado gran aceptación en los Ciudadanos clientes.
- Con la Comisión de Medio ambiente y Manual de ambiente la Institución, realiza actividades de medición de responsabilidad Social.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

- La Institución tiene establecido los medios para medir los resultados tanto en cantidad como de calidad.
- Mediante los Informes de seguimiento a programas, se obtienen los resultados que impactan a la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios.
- Alto grado de cumplimiento de las partes en los diferentes acuerdos y convenios.
- La Institución fue evaluada en base a desempeño de la Carta Compromiso con una puntuación del 97%.
- Se evidencia las mejoras e innovación en los procesos a través de los Códigos QR, donde los ciudadanos tienen acceso a los servicios.
- La institución a través de las herramientas tecnológica, ha conseguido la eficiencia y la mejoras de la prestación de servicios.

2.1 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

1. Dirección General
2. Dirección Administrativa
3. Dirección Financiera
4. Departamento de Recurso Humano
5. Dirección Financiero
6. Departamento de Planificación y Desarrollo
7. Departamento Tecnología.
8. Departamento de Comunicación

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

Para fortalecer la Institución se tienen que realizar socializaciones del Código de Ética a los nuevos colaboradores, para asegurar el efectivo funcionamiento de la organización y prevenir la corrupción.

Para mostrar el compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados, se debe dar seguimiento al Plan de Mejoras fomentando la retroalimentación de los empleados.

Se realizó un Plan de Acción de la encuesta de Clima Laboral, con el compromiso de dar el seguimiento a las áreas en las mejores identificadas.

Para motivación y apoyo a las familias de los colaboradores, se realizó la Guía de Familia, como aporte a los empleados y motivación, se planifico realizar socialización a los servidores sobre la Guía de Familia y los derechos y deberes que los colaboradores tienen dentro de la Institución.

Para dar cumplimiento al Plan Estratégico Institucional, se realizan Informes de avance, donde se dejaron establecidos los análisis FODAS, para las mejoras continuas.

Como medio de ayuda se proyectó realizar levantamientos a nivel nacional de las necesidades de los empleados discapacitados, para canalizar las posibles ayudas o mejoras.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Se realizara un instructivo para la medición adecuada del costo-efectividad y el impacto socioeconómico ambiental de la tecnología, a la medición y seguimiento del impacto de la TC en los CEED.

CRITERIO 5: PROCESOS.

Para la mejora continua de los procesos los CEED, Se estará realizando los procedimientos para la instalación del Sistema de Almacén a nivel nacional, aportando un mayor control de las transacciones de mercancías suministradas a los diferentes comedores fijos y Cocinas Móviles, garantizando la simplificación de trámites y la transparencia de los procesos.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Se realizara la Implementación de un plan de capacitación a los colaboradores sobre el uso correcto de la tecnología, uso del Portal de Transparencia y las diferentes redes sociales como acción de mejora, para el uso de la tecnología.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

El análisis de la Guía Caf de autodiagnóstico, nos brinda la oportunidad de realizar un levantamiento de los diferentes Controles Internos y procesos, que realizado con la transparencia, brinda la oportunidad de conocer las fortalezas y las debilidades, pudiendo así continuar con una correcta Gestión Institucional debido a que en el proceso del desarrollo de la misma proporciona estrategias de trabajo y una visión general de la correcta ejecución de los procesos.

1. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	85	119
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	87	122
3: Personas (100 puntos)	82	95
4: Alianzas (100 puntos)	84	95
5: Procesos (120 puntos)	87	105
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	83	95
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	86	95
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	89	95
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	87	95
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	770	916

1. ANEXO: GUIA DE AUTOEVALUACION.