

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Comedores Económicos del Estado Dominicano

FECHA:

15 de mayo 2023

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
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).	Comedores Económico del Estado, en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, en el formuló y desarrollo el Marco institucional, de la misión, visión y valores, 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">▪ Plan Estratégico Institucional (PEI)▪ Taller y Listado PEI Y POA	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	La Institución tiene establecido valores basados en la transparencia y la honestidad, comunes al sector público y alineado con la Misión y Visión, así también con las directrices establecidas en el Código de Pautas Éticas de la Dirección General de Ética. Evidencia: <ul style="list-style-type: none">▪ Plan Estratégico Institucional (PEI)▪ Plan Operativo Anual (POA)▪ Taller y Minuta PEI Y POA	

<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El plan estratégico institucional es elaborado 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 Institucionanl (PEI) ▪ Plan Operativo Anual (POA) ▪ Taller y minutas PEI Y POA 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La Institución realiza socializaciones de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Taller de Elaboración de PEI Y POA ▪ Comunicación y Correos ▪ Página Web 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las 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>Se asegura el efectivo funcionamiento y su preparación para nuevos desafíos mediante la actualización cada 4 años del plan estratégico institucional, luego, mediante la elaboración de planes operativos anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Estratégico Institucional (PEI) ▪ 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>Los CEED han implementaron Código de Ética y otras herramientas se prevé la corrupción y los conflictos de intereses.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Código de Ética CEED y Sociabilización ▪ Socialización del régimen ético y disciplinario ▪ Inducción del Persona 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La institución promueve la confianza y el respeto mutuo entre los directores, encargados y los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <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 Estructura Organizacional y el Manual de Funciones, son actualizados acorde a los procesos garantizando la agilidad de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resolución No. 001-2021 Estructura Organizacional y 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>La Institución cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI), elaborado en coordinación con los diferentes grupos de interés. Además, Contamos con un Plan Operativo Anual (POA) el cual gestiona la estrategia operacional para que las diferentes áreas puedan alcanzar los objetivos institucionales, así se pueden medir, y evaluar el desempeño y el impacto de la organización</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Operativo Anual (POA) ▪ Informe avance Trimestral del POA ▪ Evaluaciones de desempeño 	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se evidencia que se han introducido mejoras en el sistema de control de gestión que favorecen las necesidades de los ciudadanos, con los acuerdos interinstitucionales se promueven la participación social y de otros sectores, con la realización de los diferentes reportes de programas y Donaciones, se confirmas la diversidad de género, la participación ¿social, contribuye a los planes y las decisiones de la Gestión.</p> <p>Evidencias:</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>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Valoración y Administración Riesgo ▪ Matriz de Riesgo 	
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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Guía CAF, Certificado ▪ Informe Calificación Carta Compromisos 	
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>Se 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Comunicación interno y externo ▪ Correos Institucionales y Comunicaciones ▪ Fotos de Redes Sociales y Programas 	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	<p>El Departamento de Recursos Humanos cumplimiento a las actividades realiza encuentro de integración con los niveles de Directivos, como un mecanismo de asegurar las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos y el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de actividades ▪ Comité de Calidad de los CEED ▪ 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>Evidencias:</p> <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>Comedores Económicos comprometido con el impulso y desarrollo de una cultura de innovación y ha formalizado sus intenciones a través de los siguientes mecanismos: Participación en Estudio sobre Innovación y Transformación Digital en Compra Pública, con el propósito de compartir buenas prácticas y lecciones aprendidas en innovación y transformación digital en agencias de contratación pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correos Institucionales Y Comunicaciones ▪ Fotos de Redes Sociales y Programas ▪ Portal Digital 	
<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 trabajando con los Controles Internos realiza acciones de comunicación interna y misional, de manera que tanto los colaboradores como los grupos de interés reciben información pertinente y oportuna, supervisión y acompañamiento en el trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de Plan de Acciones ▪ Correos y Comunicaciones 	

Documento Externo
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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>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, haciendo valer el integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memoria ▪ Participación de Director General en actividades 	
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>En busca de institucionalizar una cultura de respeto y liderazgo que garantice igualdad de oportunidades, abordando las necesidades individuales y circunstancias personales de los empleados, se la lanzado la Política de rresponsabilidad Familiar Institucional que establece lineamientos que repercuten de manera positiva en los colaboradores y en su núcleo familiar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Política de Responsabilidad Familiar ▪ Comité de familia 	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Se informan al personal y se les solicitan consultas sobre procesos claves relacionados con la Institución.	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Circulares ▪ Correos de la Institucionales 	
<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>Evidencias:</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>Se promueve, motiva y se potencializa al personal, con una cultura de consenso, participación, investigación y mejora continua, delegando niveles de responsabilidad a aquellos que muestran capacidad para realizar el trabajo delegado. De esta forma se promueve la delegación de responsabilidades y competencias en las operaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reunión de seguimiento a los objetivos ▪ Correo delegando responsabilidades ▪ Comunicaciones de designación de Responsabilidades 	
<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>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Talleres ▪ Plan de Capacitaciones ▪ fotografías, lista de participantes 	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Se promueve y se premian el esfuerzo, tanto individual como de los equipos de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocimiento Grupal ▪ Reconocimiento Individual ▪ Imágenes red 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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.	<p>La Dirección General por medio de reuniones realiza análisis, que permiten definir las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, las que son canalizadas a las áreas competentes, al realizar encuestas a los usuarios se involucran los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdos Interinstitucionales ▪ Informe de avance trimestral del POA 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas de Satisfacción de Usuario 	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>Se mantiene relaciones activas con autoridades políticas, tanto ejecutivas como legislativas, de manera proactiva, evidenciado por medio de alianzas colaborativas y planes de trabajo, por estar adscrita al Gabinete de Políticas Sociales Integridad Gubernamental (DIGEIG), Economía Planificación y Desarrollo (MEPYD).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdos y Convenios ▪ Correos Institucionales 	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>El Departamento Jurídico con la realización de la Matriz de actualizaciones de normas jurídicas, crea las pautas para el seguimiento a las áreas de la institución, cumpliendo con las <i>políticas públicas relevantes de la organización y la incorporación de las mismas a la gestión</i>.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Matriz de actualizaciones de normas jurídica 	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Se ha alineado el desempeño de la Organización con las políticas públicas relevantes a la (END), (ODS) y (PNPSP).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Estratégico Nacional (PEI) ▪ Plan Operativo Anual (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 ▪ 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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación de invitación ▪ Publicaciones de Reconocimiento 	
<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>Evidencias:</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 identificamos las condiciones que deben cumplirse para el logro de los objetivos estratégicos mediante una Matriz FODA, con la cual evaluamos y analizamos el entorno externo, legal, político, variables socioculturales, económicas y demográficas para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI). Evidencias: <ul style="list-style-type: none">▪ Plan Operativo Anual (POA)▪ Informe de avance trimestral del POA▪ Matriz de actualizaciones de normas jurídicas.	
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. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">▪ Informes de factibilidad▪ Encuestas de Satisfacción▪ Informes de la OAI y 311	

<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>En la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI), se realiza un análisis de las normativas vigentes y aspectos legales que impactan a la organización; Por lo que, en los casos requeridos hemos considerado agregar a los elementos de la planificación estratégica institucional el decreto núm. 134-14, el reglamento de aplicación de la ley núm. 1-12 y la resolución conjunta entre el Ministerio de la Administración Pública (MAP)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 ▪ Plan Operativo Anual (POA) 	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La Institución analiza su desempeño interno y capacidades mediante indicadores de rendimiento internos y externos (SISMAP, SISCOMPRAS, NOBACI, SIGEF). Se alineamos dichos indicadores al Plan Estratégico Institucional (PEI). También, se implementan metodologías que ayudan a identificar áreas de mejora y fortalecer.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisión de Análisis Situacional por área y FODA ▪ Plan Estratégico Institucional 	

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.	En el Plan estratégico 2021-2024, se definieron la misión y visión la institución así como los objetivos. Evidencia: <ul style="list-style-type: none">▪ Plan Estratégico▪ Plan Operativo Anual	No se evidencia gestión para la actualización del Plan Estratégico Institucional 2024-2027
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Comedores económicos, ha fomentado la participación y sensibilización de los grupos de interés 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, y en el departamento de Compras del Estado, MIPYME, mujeres y en las encuestas. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">▪ Resultados de encuesta▪ Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	En el Plan Estratégico 2021-2024, se integraron aspectos de sostenibilidad ambiental, para la mitigación de los impactos ambientales. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">▪ Plan Estratégico Nacional (PEI)▪ Plan Operativo Anual (POA)	
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para	Se asegura la disponibilidad de recursos con la planificación de recursos humanos, la planificación operativa, la definición de la estructura	

<p>las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>programática físico-financiero, para los productos, el plan anual de compras y contrataciones (PACC), los acuerdos de cooperación internacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan anual de compras y contrataciones (PACC) ▪ Presupuesto ▪ Matriz de alineación de POAs al Presupuesto 	
--------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Estratégico Nacional (PEI) ▪ Plan Operativo Anual (POA) ▪ Informe de avance trimestral POA 	
<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>La institución elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para todas las áreas de la organización. De hecho, el proceso de elaboración de POA, como herramienta de trabajo una plantilla que permite a las áreas registrar los planes, tareas y actividades de la organización identificando su vinculación con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Estratégico Nacional (PEI) ▪ Plan Operativo Anual (POA) ▪ Informe de avance trimestral POA 	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	<p>Los objetivos y las estrategias, planes y Tareas, establecidos en las Institución son comunicados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo: convocatoria de reuniones ▪ Socialización POAS ▪ Comunicación 	
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>El Departamento de Planificación y Desarrollo, elabora trimestralmente, Informe de monitoreo, medición y evaluación periódica de los logros de la Organización en todos los niveles y estableciendo responsabilidades.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de avance trimestral de POA ▪ Ejecución Físico ‘Financiero y Ejecución ▪ Reportes de Programas y Proyectos 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Se ha identificado las necesidades de Cambio y posibles innovaciones, Aplicando el uso de tecnologías.	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de Almacén ▪ Implementación de Controlador de Dominio 	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Comedores Económicos desarrolla entre diferentes organizaciones una cultura impulsando por la innovación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Portal de transparencia ▪ Códigos QR ▪ Servicios en Línea 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Los resultados de la organización de la política de innovación, deben ser comunicados a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicaciones ▪ Correos electrónicos 	
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Página web ▪ Códigos QR ▪ Correos de libre acceso a la Información 	

5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>La Institución realiza levantamientos de las necesidades permite que cada unidad asiente los insumos necesarios para realizar las actividades, asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Anual de Compras ▪ Ejecución Físico-Financiero 	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>Los CEED como parte de su planeación anual evalúan las necesidades de los servidores de las diferentes áreas, para detectar necesidades actuales y futuras de los recursos humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación de RRHH ▪ Plan de Capacitación ▪ Memoria Institucional 	
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>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. La Institución tiene un manual de procedimientos, cargos y funciones en los cuales</p>	No se evidencia el Manual de Cargo actualizado

	<p>define las especificaciones de los cargos y funciones, lo que permite desarrollar objetivos claros para la selección y promoción, en la mejora continua.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Políticas y Procedimientos de Selección ▪ Reclutamiento de Personal. ▪ Manual de Cargo ▪ Formulario 16 FP, Pruebas de Inteligencia 	
<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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Política de responsabilidad familiar ▪ Procedimiento Programa de reconocimiento 	
<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> <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>La Institución realiza Evaluaciones del Desempeño por metas y competencias con el cual se garantiza el seguimiento continuo y a las metas operativas asignadas a cada colaborador. En base a los resultados obtenidos la Dirección otorga un bono equivalente a un salario a todo el personal aplicable.</p> <p>Evidencias:</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>Comedores Económicos del Estado promueve iniciativas con las áreas que conforman la institución la integración de la perspectiva de género en los planes, programas, proyectos, políticas, acciones, se realiza anualmente un programa de capacitación en base a las necesidades de la Institución diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</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)	Areas de Mejora
La Organización:		
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>Las capacitaciones responden a los objetivos de la Institución y a las necesidades de las personas, contando con una programación anual de capacitaciones y programas de formación coordinados con instancias de formación tanto a nivel público como son: el INFOTEP, INAP, MAP, CAPGEFI, ITLA.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Capacitación ▪ Acuerdo y evaluación de desempeño 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<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 	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	<p>Los institutos que ofrecen los servicios de Formación innovadora para la formación de competencias, permite nuevos conocimientos, como el caso de los Inspectores y la formación de equipos de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdos CAPGEFI ▪ Capacitación de Liderazgo Inspectoría 	

<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 ha implementado un programa de Desarrollo de Liderazgo para personal de supervisión, a través de talleres y levantamiento de estilos de liderazgo con herramientas psicométrica, con miras a la elaboración de planes de desarrollo y fortalecimiento de competencias y habilidades gerenciales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdos CAPGEFI ▪ Capacitación de Liderazgo Inspectoría ▪ Correos de convocatoria a Taller 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se han desarrollados planes de Inducción donde se realiza un acompañamiento del personal nuevo ingreso a cada una de las áreas internas, también Capacitación, que contribuye a que los colaboradores adquirieran habilidades personales realizado cursos, talleres.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de Inducción ▪ Talleres de Inducción ▪ Plan de Capacitación 	<p>No se evidencias asesoramiento individual</p>
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se realizan movilidad interna y externa de los colaboradores por medio de registro de acciones, así como, el cumplimiento de la Ley núm. 41-08 sobre Función Pública y las difusiones de dichos cambios en las comunicaciones internas.</p> <p>Evidencias: - Acción de personal de manera interna.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Traslado de empleados ▪ Designación de Comisiones 	

<p>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>	<p>Se ofrecen capacitaciones virtuales, por Teams o zoom de INAP, CAPGEFI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correo de Oferta de Capacitación ▪ Listado de Capacitaciones 	
<p>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>	<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,(en atención a las NOBACI), así como del manual de ética interno y otras herramientas o iniciativas contempladas dentro de la planeación operativa del año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de capacitación 2023 ▪ Manual de Valoración y Administración de riesgo ▪ Código de Ética 	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Comedores Económicos, evalúa 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:		

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución promueve el intercambio de ideas y el trabajo en equipo, a través de reuniones, mediante los buzones internos de sugerencias, la disponibilidad de canales internos, y los distintos equipos de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Taller de POA ▪ Buzones de sugerencias ▪ Equipo de Trabajo 	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario de novedades y Buzones ▪ Comisiones y Comité ▪ Fotos de reuniones 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Los encargados de las unidades involucran a todos sus empleados en la elaboración de sus planes operativos. De igual manera, contamos con una Asociación de Servidores Públicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planes de Mejoras ▪ Asociación de Empleado ▪ Fotos de reuniones con los servidores 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Comedores Económicos tiene como políticas la firma de acuerdos donde los colaboradores se comprometen a realizar las funciones acorde con los objetivos, así mismo, a través de las evaluaciones de desempeño realizadas a ambas partes. Acuerdo de Desempeño</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Firma de acuerdos ▪ 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 clima organizacional, sus servidores con el fin de obtener resultados para la toma de decisiones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta de Clima laboral ▪ Plan de acción de Mejora de la encuesta de clima 	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Se aseguran las buenas condiciones de Ambientales de trabajo, a través del cuidado de la salud de los servidores con operativos seguridad laboral a través de iniciativas del SISTAP y jornadas de salud.</p> <p>Evidencias:</p> <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>Aseguramos que las condiciones sean propicias mediante la facilidad de horario laboral y flexibilidad de atención a las necesidades personales y la salud de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Permisos y licencia por paternidad ▪ Política de Seguridad y Salud Ocupacional 	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>La Institución vela por que los se les ayuda en ponerlos en puesto y con funciones acorde su perfil</p>	

	de cargo, sin detrimento de sus condiciones, en áreas que no representen riesgo. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de los empleados especiales 	
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).	Otra iniciativa son lo bonos por desempeño y por sismap, así como actividades sociales, culturales. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nómina de Bonos por desempeño ▪ Nómina de bono por Sismap ▪ Comunicación y fotos de actividades 	

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)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) 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.).	No, se evidencia actividades deportivas 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 Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Relación de Estado Proveedores ▪ Relación de acuerdos ,Convenios y contratos ▪ DGII 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ TSS ▪ DIGEIG 	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	<p>Se realiza acuerdos de cooperación con diferentes instituciones, públicas o privadas, que pueden servir de apoyo al cuidado del medio ambiente.</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 Contrato 	No se evidencian actividades de apoyo mutuo para la protección de medioambiental
3) 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>Comedores Económico 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 	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	<p>A través de los acuerdos con Organizaciones públicas y privadas, se identifican las necesidades de los aliados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdos interinstitucionales ▪ Relación de acuerdos ▪ Entrega de Raciones a familias necesitadas 	
5) 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>Con los diferentes procesos del departamento de Compras y Contrataciones de la institución, se procede a la entrega de los proveedores del Código de Ética Institucional, donde establecen las pautas que deben seguir sus deberes y derechos, y</p>	

	<p>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)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>Con la Oficina de Libre Acceso las diferentes Información de la institución, son publicados en el portal de transparencia, cumpliendo con los plazos establecidos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calificación del Portal de transparencia ▪ Portal de transparencia ▪ Notas de Prensas 	
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>La institución 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.gov.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 aplicación de 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 ▪ Buzón de sugerencias ▪ Redes Sociales 	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>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> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carta Compromiso ▪ Encuestas de Satisfacción Usuario 	<p>No, se evidencia enlace de la Carta Compromiso en un lugar de fácil acceso en el portal web</p>

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La Dirección financiera está alineada con los objetivos estratégicos de forma eficaz, eficiente tomando en cuenta los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan estratégico, 	

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Operativo 2023 ▪ Ejecución Físico-Financiera 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Los riesgos y las oportunidades de la gestión financiera se analizan.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe semestral de riesgos. ▪ Matrices de Riesgo Institucional y soportes 	
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>Comedores Económicos se vela por asegurar la gestión eficaz de los recursos financieros, a través del análisis de ofertas para las compras de equipos y materiales, conforme a lo establecido en la ley de Compras y Contrataciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Estados financieros trimestrales ▪ Reportes de costos actualizados ▪ Informe de tesorería de egresos e ingresos 	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de	<p>La institución se mantiene monitoreando a través de la Dirección Financiero en conjunto con Presupuesto y Planificación elaboran el</p>	

presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Presupuesto de la Institución y la ejecución del presupuesto acorde a las leyes. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Matriz de Ejecución Presupuesto ▪ Informe de Costo ▪ Reportes de Programas y donaciones 	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras están claramente definidas para garantizar un control financiero centralizado. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual de organización y funciones y Organigrama aprobado por el MAP ▪ Acuerdos de Desempeño 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	La Dirección Administrativa cuenta con un Sistema integrado de almacén que permiten agilizar los procesos y evaluar la información y conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la institución. Evidencia: <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 información disponible externamente es procesada, almacenada y utilizada eficazmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correos Institucionales ▪ One Drive ▪ 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>Con 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 ▪ Correos institucionales ▪ Pagina web <p>www.comedoreseconomicos.gob.do</p>	
<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 	

<p>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>	<p>Comedores Económicos tiene 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 	
<p>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>	<p>El acceso e intercambio de información relevante es intercambiado con los usuarios y grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ buzón de sugerencias ▪ Correos Institucionales ▪ Carta Compromiso al Ciudadano ▪ Portal de Transparencia 	
<p>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>	<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)	Areas 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.</p>	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Estratégico (PEI) ▪ Poa Departamental ▪ Informe Trimestral del POA 	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia el monitoreo y evaluación de la rentabilidad (costo-efectividad) tecnológica
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>Con el uso de nuevas herramientas tecnológicas se utilizan datos abiertos, no se aplica código abierto, ya que no se programan aplicaciones informáticas.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificación del Sistema A3 ▪ Sistema de Almacén ▪ Sistema de Contabilidad 	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.	<p>Se utiliza la tecnología para apoyar la colaboración y la participación, se apoya a la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ▪ One Drive ▪ Página web ▪ redes sociales 	

<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Se aplican las TIC para mejorar los servicios internos y externos para mejorar los servicios y satisfacer las necesidades de los usuarios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Página Web ▪ Código QR. ▪ Redes Sociales 	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>		<p>No se evidencia un procedimiento de protección efectiva de la data y la seguridad cibernética</p>
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>		<p>No se evidencia, el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC el seguimiento la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida</p>

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>La Dirección Administrativa a través de las áreas involucradas, se aseguran 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"> ▪ Solicitudes de mantenimiento ▪ Ordenes de servicios 	

<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>Comedores Económicos, vela por proporcionar las acciones orientadas a las proporcionar condiciones de trabajo e instalaciones seguras para satisfacer las necesidades de los clientes/ciudadanos. 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. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Libro de Levantamiento de Activos Fijos 	
<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 ▪ 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>Se realizan 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>En los diferentes Comedores fijos, se garantiza la accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.</p>	

	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ubicación de las Instalaciones ▪ Distribución de Parques 	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de los procesos y ▪ Metodología y matrices de riesgos 	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>Las responsabilidades se identifican y se asignan a personas responsables de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdos de Desempeño ▪ Manual de Funciones 	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<p>Se evidencian acciones para simplificar procesos y de ser necesario, se proponen proponiendo cambios en los requisitos legales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ trimestral del POA ▪ Seguimientos a las Normas legales ▪ Matriz de Convenios 	
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>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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitaciones a los Inspectores ▪ Charla Buenas Prácticas Administrativas Pública. 	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<p>Se han establecido indicadores del nivel de servicios e indicadores en los procesos y carta de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas de satisfacción al usuario ▪ Informe Cartas Compromisos ▪ Informes de Factibilidad de los Proyectos 	

<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>Se garantizar la protección de datos. (Back up de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado. Evidencias:</p> <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)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Se involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de Carta Compromiso ▪ Encuestas de satisfacción de los usuarios ▪ Informes de la OAI y 311 	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>Comedores Económicos lleva a cabo acciones para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Código QR. ▪ Brochur Carta Compromiso ▪ Página Web 	

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>A través del Plan Operativo Anual, se establecen la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas, contamos con rampa para los empleados y visitantes con Condiciones especiales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Operativo POA 	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Con diferentes acciones 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 ▪ Informe Carta Compromiso al Ciudadano 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>La Institución coordina los procesos dentro de la organización y se alinean a otras organizaciones a través de la END, en el cumplimiento de las normativas para los diferentes procesos en el sector público (Gabinete de Políticas Social, DIGEPRES, MEPLYD, COMPRAS, MAP, SIUBEN). Y los convenios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ PEI/POA ▪ Sistemas de gestión del sector (SIGEF, SISMAP, NOBACI, SASP, Portal transaccional ▪ Acuerdos de cooperación 	

<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se desarrolla un sistema compartido con el intercambio de datos con otros socios externas públicas y privadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud SIUBEN ▪ Informes y planilla del SIUBEN ▪ Meta Física Plurianua 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<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 	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización a través de medios digitales e impresos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Regalo día especiales Horarios flexibles ▪ Capacitaciones en línea ▪ Redes Sociales 	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Se evidencian acciones dirigidas a facilitar el intercambio de datos y servicios compartidos con socios clave, a través de las firmas de acuerdos de cooperación institucionales, ONG otros.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Matriz y Acuerdos de cooperación ▪ Solicitud SIUBEN ▪ Informes y planilla del SIUBEN 	

<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se hacen asociaciones en diferentes niveles (públicos y privadas) para fortalecer las capacidades de la institución en la prestación de los servicios que ofrece.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de factibilidad ▪ Contratos y Convenios 	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>Basados en los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos se tienen muy buena percepción de la institución con un porcentaje de 100%, C.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas de Satisfacción a los ciudadanos 	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y</p>	<p>Con los resultados obtenidos en las Encuestas de Satisfacción del Ciudadano, en Atención al Usuario se mide la amabilidad, atención oportuna, flexibilidad y capacidad, con un 100% , superando 98% del 2022.</p>	

<p>capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas de Satisfacción al Usuario 	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Con las sugerencias de los ciudadanos clientes, se involucran a las partes interesadas en los procesos de trabajo y de tomas de decisión de la organización, logrando implementar a nivel nacional nuevos comedores fijos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado de asistencia de Reuniones ▪ Encuestas de Satisfacción al Usuario ▪ Correos de OAI 	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La Institución a través de La Oficina de Libre Acceso a la Información, logro que las informaciones proporcionada sean de forma Transparente, disponibles, con cantidad, calidad y transparencia y asequible, con una calificación de 95%</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Portal Transparencia ▪ Puntuación de Monitoreo de Transparencias 	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Se evalúa la integridad de la Institución y la confianza generada en los clientes, con la encuesta de satisfacción y la carta compromiso al ciudadano. Según la última evaluación de la CCC la institución logró un 98% y en la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano el índice general de satisfacción en los servicios de es de 100%.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2022-2023. ▪ Resultados encuesta T1 2023. 	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Los ciudadanos tienen un alto nivel de confianza en los productos de la Institución con un 99% en la Calidad de las comida.</p> <p>Evidencia:</p> <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>Comedores Económicos tiene facilidad de accesibilidad acceso a los Servicio para las personas con discapacidad con un 98% en los resultados de la Encuesta.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas de satisfacción a los ciudadanos ▪ Portal de Transparencia ▪ Evaluación Cartas Compromiso 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La institución puede evidenciar la Calidad de los productos y servicios, con un 100% cumplimiento con el tiempo de entrega en atención rapida de 100%. Así como un 98% en los productos comprometidos</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas de satisfacción a los ciudadanos ▪ Informe Carta Compromiso 	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>La institución en los servicios tiene en cuenta las necesidades específicas de los ciudadanos (edad, género, discapacidad, enfocados a grupos específicos)</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 	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>La percepción de la capacidad de la organización para la innovación de los servicios y productos ofrecidos por la institución se evidencia a través de los resultados obtenidos en las Encuestas de Satisfacción Ciudadana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta de Satisfacción Ciudadana 	
6) Agilidad de la organización.	<p>Con la Encuestas de Satisfacción se dejó evidenciado la agilidad de la Institución sobre el servicio que se ofrece, con un 100% en el TI del 2023 en atención rápida, superando el 98% del 2023.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas de satisfacción a los ciudadanos 	
7) Digitalización en la organización.	<p>A través de los Sistemas, correos electrónicos, Pagina web y las redes Sociales, mantiene las informaciones actualizadas como resultado de la digitación de la institución.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Página web www.comedoreseconomicos.gob.do ▪ Redes Sociales ▪ Correos oficialibreaccesoalainformacion@ceed.gob.do 	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>La Institución, 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%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas de satisfacción a los ciudadanos 	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>En el Informe de Evaluación de la Carta Compromiso, 98% en el cumplimiento de 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas de satisfacción a los ciudadanos 	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>La Institución, no ha tenido que realizar medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> Informe de Evaluación Carta Compromiso 	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>En la evaluación de los estándares de Calidad, de la Carta Compromiso logró una puntuación del 98%, cumpliendo satisfactoriamente con los compromisos adquirido.</p> Evidencias: <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)	Areas 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. Actualmente la institución comparte contenido e interactúa con los grupos de interés a través de las redes sociales más importantes</p> <p>Facebook con 10.131 k , Instagram con 48.56 k</p> <p>Twitter con 40.69 k, crecimiento y aumento en el acceso, según el informe de resultados. Esto además de la página web, correo institucional.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> Informe de las diferentes Redes 	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>La institución pública en el portal de transparencia los diferentes resultados que evidencian el rendimiento de la organización, como los informes POA/PEI y de ejecución físico-financiero con un</p>	

	<p>con una calificación de 95% por las actualizaciones del portal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes DIGEIG 2023 	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Trimestralmente es publicado el informe del Rendimiento y resultado con el Plan Operativo de la Institución, con un con una calificación de 95% por las actualizaciones del porta.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de Cumplimiento PEI ▪ Informe Trimestral del POA ▪ Publicación en portal web 	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>A través del SAIPE, se puede evidenciar los datos abiertos, como son disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI., y las Calificaciones de transparencia.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calificación emitida por la DIGEIG 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>La institución tiene un horario de atención en los diferentes servicios de (8:00 am a 4:00 pm).con un 98% de satisfacción por parte de los usuarios en el horario de atención.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas de Satisfacción al usuario ▪ Carta Compromiso 	
6) Tiempo de espera.	<p>La Institución deja evidenciado en atención rápida, con un 100% en el tiempo de espera de los ciudadanos en los servicios.</p>	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta de Satisfacción al Usuario 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>A través de la evaluación de la Carta Compromiso Obtuvo un 98%, y con un se deja evidenciado que se cumple con los requisitos y el tiempo de respuesta a los servicios solicitados.</p> Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación de Carta Compromiso 	
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> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Costo de Raciones 	
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 obteniendo 98% de calificación.</p> Evidencia: <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)	Areas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	<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.</p> Evidencias:	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas de Satisfacción del Usuario 	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>La División de Calidad en la Gestión verificar y da seguimiento a las quejas y sugerencias de sus usuarios para mantener la mejora continua de los procesos.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de Buzones 	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>Con el Códigos QR, los ciudadanos pueden ver los servicios y adquirir las informaciones sobre los Servicios.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Código QR ▪ Brochur Carta Compromiso ▪ Página Web 	
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>Con los diferentes Procesos de Compras se planifican y ejecutan la distribución de las Mipymes que son Mujeres, cumpliendo así con la Ley de Compras y Contrataciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memoria Institucional ▪ Relación Mipymes 	
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	<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 	

convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		
-----------------------------------------------------------------------------------	--	--

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.	Con la Carta Compromiso se verifican los servicios y dan seguimiento a las necesidades del usuario y mantenernos comprometidos con ellos. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carta Compromiso 	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	Mediante el Portal de Transparencia la Institución deja establecido indicadores de medición de las acciones implementadas de transparencia. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Portal Transparencia ▪ Calificación DIGEPRES 	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>En general la institución cuenta con buena imagen ante los ciudadanos clientes y los demás grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta de satisfacción al Usuario ▪ Encuesta de satisfacción ▪ Clima Laboral 	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<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 con el personal ▪ Correos con recomendaciones ▪ Correos Electrónicos ▪ Minutas de reunión ▪ Lista de asistencia de personal 	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La institución a través de Planes de trabajo y comisiones involucran al personal al personal en actividades de mejora, y las diferente capacitaciones</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planes de acciones de mejoras ▪ Comité de Calidad ▪ Equipo de NOBACI ▪ Diferentes talleres de capacitación 	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>La institución vela por que todos los servidores conozcan la importancia del compromiso ético, se realizan talleres o charlas de sensibilización sobre estos temas. La participación del personal es de un 96%.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Código de ética a colaboradores ▪ Correos a los colaboradores ▪ Entrega de Código ético 	
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, el 97% de los colaboradores reconocen la Comisión de Ética de la Institucional como un mecanismo de diálogo y consulta.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta de Clima Laboral ▪ Charlas 	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>La Institución mediante las donaciones y los diferentes acuerdos, aportan a la responsabilidad social, se reciben reconocimientos de diferentes organizaciones por el apoyo brindado a la sociedad</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdos y Convenios ▪ Reportes de programas y Donaciones ▪ Notas de Prensa 	No se evidencian, actividades de protección del medio ambiente, como responsabilidad social
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>La Institución a través de acciones logra abrir puertas para el cambio y la innovación, también a nivel gubernamental en poyado los nuevos cambios de los sistemas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ SIGEF ▪ Índice de Control Interno (ICI) 	<i>No se evidencias nueva apertura para el cambio y la innovación</i>

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

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 capacidad de los altos medios directivos para dirigir la organización se mide mediante la encuesta de clima laboral donde el 84.78% de los colaboradores calificaron el criterio “El liderazgo proporciona información necesaria para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de mis metas”</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta clima laboral 2022 	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>La Institución está comprometida con la mejora continua, por eso realizan controles de los distintos procesos para actualizar, diseñar y gestionar los documentos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) 	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Con los acuerdos desempeño de los servidores se les asignan responsabilidades en las funciones que ejercen, estas son medibles y se obtuvo un resultado de 95% en las evaluaciones de desempeños que se realizan y verificables en el SISMAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acuerdos de Desempeño. ▪ Evaluaciones de Desempeño 	
4) La gestión del conocimiento.	<p>La institución realiza la gestión de conocimientos de los servidores a través de las evaluaciones de desempeño y la encuesta de Clima Laboral con un 80.2% en la 2022.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación de desempeño ▪ Encuesta de Clima Laboral 	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La Institución tiene una buena comunicación interna y los métodos de información en la Institución.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Comunicación ▪ Encuesta de Clima Laboral 	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Comedores Económicos medimos la evaluación por desempeño y se otorgan certificados y un bono a los que cumplan la meta establecida.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación de desempeño 	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>La Institución está abierta a los cambios y la innovación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta de Clima Laboral 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>El ambiente de trabajo y la cultura la Institución logró un 84.57 %, como resultado de la encuesta de clima Laboral</p> <p>Evidencia:</p> <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.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta de Clima Labora 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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, con un 84.57%.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta de clima laboral 	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Se puede evidenciar con un 83.59%, que lo empleados considera 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 laboral 	

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 , a través de los planes de capacitación que las áreas solicitan para capacitar su personal con los cursos solicitados</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de capacitación 	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se evidencian en los resultados Motivación y empoderamiento con una calificación de 80.2%,</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta de Clima Labora 	

3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se evidencian el acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional con una calificación de 81.55%, Evidencia: <ul style="list-style-type: none">▪ Encuesta de Clima Labora	
---------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

	<p>Los colaboradores participan 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 	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	<p>Los colaboradores participan 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 	
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>La Institución 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 	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>La institución realiza a todos los empleados evaluaciones de desempeño anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resultados de las evaluaciones de desempeño 2022 	

<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Se puede evidenciar la medición del resultado en el 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 	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Comedores Económicos promueve y apoya la profesionalización de sus colaboradores. Más del 85% de los colaboradores que son convocados a capacitaciones participan y aprueban las mismas. Cantidad de colaboradores capacitados: 1000 Cantidad de Capacitaciones: 48</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de Capacitación ▪ Ejecución del plan de capacitación 	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La institución realiza reconocimiento a sus empleados en las celebraciones de aniversario, día de las secretarias y día de las madres.</p> <p>Evidencia:</p> <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)	Areas 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. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">Programa Navidad del CambioAlmuerzo y cena día de las Madres	
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.).	Comedores Económicos contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; con los procesos que se realizan y las ofertas establecidas se compra de productos de comercio justo. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">Informe de Adjudicaciones Mipymes IndustrialesMemorias Institucional 2022	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	La Institución 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. Evidencia: <ul style="list-style-type: none">Boletín Estadísticos	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitudes y Donaciones a familias ▪ Reportes de Donaciones 	
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>Comedores Económicos 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 ▪ Notas de prensa 	
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>Los CEED realizan Capacitaciones sobre el comportamiento ético, donde los servidores se instruyen sobre la transparencia ética, 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 	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>Comedores Económicos realiza un impacto en la sostenibilidad medioambiental y cambio climático a través de la reducción de energía eléctrica utilizada para sus operaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicaciones ▪ Correos Informativos 	
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,	<p>La Institución goza de buena percepción gracias a la implementación de controles normas que sancionan comportamientos no éticos.</p>	

como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuestas de Satisfacción al ciudadano ▪ Puntuación Dirección General de Ética (DIGEIG) 	
------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).	<p>Con un Manual de Medio ambiente, la Institución cumple con las normas medioambientales, la Institución tiene estipulado en el POA, actividades relacionadas a limpiar los ríos o mares</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comisión de medio ambiente ▪ Manual de Medio ambiente ▪ Plan Operativo Anual POA ▪ Actividad de limpieza 	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<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 	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>La institución da seguimiento a las noticias en los diferentes medios de comunicación, donde valida en nivel y la cantidad de informaciones tanto positiva como negativas.</p>	

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe cobertura de medios de comunicación 	
<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>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 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 ▪ Ayuda de la Asociación a los Colaboradores 	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>La Institución realiza Charlas y Talleres, donde se intercambian de conocimientos e información,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Correos de Invitación ▪ Certificados de Participación 	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La 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 Vacunas ▪ Jornadas medicas 	
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>El resultado de la responsabilidad social se refleja en los diferentes informes que realiza la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Memoria Institucional 2022 	

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)	Areas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Se tiene establecido los medios para medir los resultados tanto en cantidad como de calidad.</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>Con los Informes de seguimiento a programas, se obtienen los resultados que impactan a la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de seguimiento a los Programa ▪ Memoria Institucional 2022 	

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"> ▪ Informe de la NOBACI ▪ Informe anual de evaluación físico financiero 	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Comedor Económico goza de un alto grado de cumplimiento de las partes en los diferentes acuerdos y convenios.</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 98%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de Evaluación Carta compromisos 	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Con el Sistema de Almacén se aplica el uso de tecnologías, se agilizan los procesos, los ciudadanos con el código QR, pueden acceder desde a los diferentes servicios y productos.</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>La Institución ha realizado Políticas Social del sector público, implementado reformas de apoyo creando nuevos programas, dando como resultado el aumento de entrega de raciones, a los más necesitados</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informes de Seguimientos de los Programas 	
--------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>La eficiencia de la organización referente a la gestión de los recursos disponibles se evidencia mediante el cumplimiento de la ejecución presupuestaria anual y el cumplimiento de los requerimientos del SISMAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Índice de gestión presupuestaria, Índice en el SISMAP 	
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).	No se realizan análisis comparativos, ya que somos único dado por la naturaleza y objetivo de la Institución.	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>CEED goza de alto grado de cumplimiento de las partes en los acuerdos de colaboración.</p> <p>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>A través de las herramientas tecnológicas, 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>La Institución tiene un 93% en los resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de la unidad de auditoria interna 	
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 el premio Nacional a la Calidad 2022.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Certificación ▪ Informe de premio Nacional a la Calidad 	

<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Comprometidos con la transparencia la Institución dio cumplimiento al presupuesto 2022 asignado con 92% del presupuesto del 2022, el Informe del PACC, durante el primer trimestre del 2023 se logró 90% 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 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se lograron resultados en la entrega de las Raciones triplicando el número de beneficiario, 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 	

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.