



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

Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador
Evaluador (es)

En la Provincia de Santo Domingo Este
2 de Junio 2023

RESUMEN EJECUTIVO

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

Principales Funciones

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

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

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

1. ASPECTOS GENERALES.

1.1 MARCO INSTITUCIONAL:

1.1.1 Misión

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

1.1.2 Visión

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

1.1.3 Valores Institucionales:

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

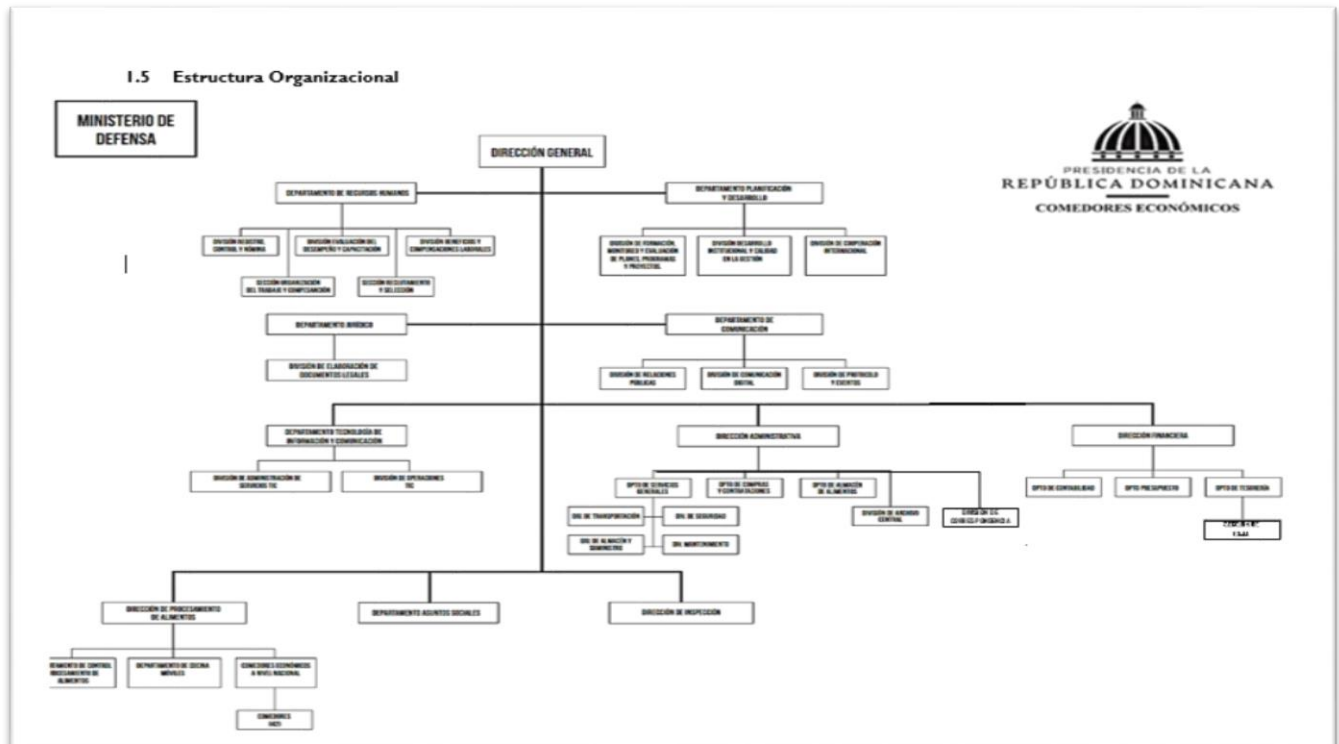
1.1.4 BASE LEGAL DE LA INSTITUCION.

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

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

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

1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:



1.1.6 SERVICIOS:

Descripción de los Principales Servicios.

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

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

(NOTA: En la actualidad las raciones están siendo donadas).

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

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

(NOTA: En la actualidad las raciones están siendo donadas).

3. Entrega de Comidas Crudas a Instituciones:

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

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

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

5. Donaciones de Raciones Cocidas y Crudas:

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

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

1. Objetivo General.

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

2. Línea Estrategia

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

El Plan Estratégico Institucional conformados por cuatros ejes estratégicos:

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

Eje Estratégico I:

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

OBJETIVOS

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

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

Eje Estratégico II:

SERVICIOS ALIMENTARIOS A USUARIOS

OBJETIVOS

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

Eje Estratégico III:

EDUCACION ALIMENTARIA

OBJETIVOS

3.1 Programa de Educación Nutricional y Alimentaria

Eje Estratégico IV:

MEDIO AMBIENTE

OBJETIVOS

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

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

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

2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS

CRITERIO 1: LIDERAZGO.

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

- El desarrollo de un Plan Estratégico, con una clara definición de Misión, Visión, Valores y un marco normativo interno que asigna responsables e incentiva a los colaboradores a modelar un comportamiento ético.
- La continuidad en los esfuerzos de firmas de acuerdos y alianzas con entidades relevantes, tanto pública como privada, aportando a las mejoras continuas.
- Se puede observar que la organización monitorea la percepción de las personas con respecto a la forma de gestión.
- Con el establecimiento de nuevos Comedores Productores, para llegar a los más vulnerables, la Institución realizó actividades de responsabilidad social.
- Se planifican los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente, considerando los planes institucionales.
- La relaciones Global entre la Organizaciones e Instituciones Internacionales.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

- Dirigir la organización desarrollando la Misión, Visión y los Valores, alineados a las Estrategias Nacionales de Desarrollo a los puntos (END) 2.3.3, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 1 y el 2, Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).
- Se realizan Planes Operativos Anual, el seguimiento y monitoreo trimestral de las matrices de las áreas, realizando informes de avance.
- Se evidencia que la institución cuenta con un Código de Ética y un manual de Inducción socializado con los integrantes de la organización.
- Se inspira, motiva y apoya a las personas en la organización, se promueve cultura de capacitación y desarrollo de las competencias del personal, apoyo y la motivación de los líderes hacia los recursos humanos mediante la invitación de asumir la misión y visión institucional y a modelar los valores.
- Mediante el diálogo con autoridades públicas y privadas vinculadas a grupos de interés relevantes y la participación de algunos grupos de interés de la institución.

CRITERIO 3: PERSONAS

- Comedores Económicos del Estado realizan levantamientos de las necesidades y expectativas de los grupos de interés más relevantes a través de las diferentes Encuestas.
- El Departamento de Jurídico da seguimiento a las unidades de la institución, para que estas cumplan con las disposiciones y normas de los organismos rectores.
- Se aplica, desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos,

basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción.

- Se implementan estrategia Plan de Capacitación.
- Se presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

- Con los diferentes acuerdos y convenios se involucran los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.
- Con la correcta ejecución del Presupuesto Anual, Plan Anual de Compras y Contrataciones, se asegura la correcta aplicación de los recursos para los planes y proyectos y la implementación efectiva.
- Se garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.
- La asignación presupuestaria de la Institución esta formulado tomando en cuenta los objetivos estratégicos.

CRITERIO 5: PROCESOS.

- La Institución tiene establecidos las políticas y procedimientos, así como el mapa de los procesos y los mecanismos para la documentación.
- Se cumplen con los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.

- La Institución tiene establecidos indicadores de resultados para monitorear la eficiencia de los procesos en los servicios.
- Se realizan las mediciones de impacto a los diferentes programas de la Institución.

CRITERIO 6: RESULTADOS

- La Institución goza de un alto nivel de confianza en los ciudadanos, por la calidad de los servicios ofrecidos.
- En relación a los estándares de Calidad, se logró en la Carta Compromiso una puntuación del 98%, cumpliendo satisfactoriamente con los compromisos adquiridos.
- Referentes a los resultados de las redes sociales, se tiene un elevado índice de resultado con Facebook con 10.131 k, Instagram con 48.56 k Twitter con 40.69 k.
- Mediante el Portal de Transparencia la Institución obtuvo como resultado una calificación de 93.795%.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

- En general la Institución cuenta con buena imagen ante los ciudadanos clientes y los demás grupos de interés.
- Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.
- Se reconoce los esfuerzos individuales y de equipo de los servidores.
- El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

- Con las encuestas de Satisfacción en la Institución se establecieron los medios para medir los resultados de calidad con un 99% en la última encuesta.
- Mediante los Informes de seguimiento a programas, se obtienen los resultados que impactan a la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios.
- Alto grado de cumplimiento de las partes en los diferentes acuerdos y convenios.

2.1 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

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

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

En relación al Liderazgo no se presentó debilidades evidentes.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
1	CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.	<i>Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.</i>	<i>No se evidencia las gestiones para la actualización del Plan Estratégico Institucional 2024-2027.</i>

2.1.3 PERSONAS

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
2	CRITERIO 3: PERSONAS	<i>Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.</i>	<i>No se evidencia el Manual de Cargo actualizado.</i>
		<i>Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.</i>	<i>No se evidencia asesoramiento individual.</i>

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
3	CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.	<i>Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.</i>	<i>No se evidencian actividades de apoyo mutuo para la protección medioambiental.</i>
		<i>Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.</i>	<i>No se evidencia enlace de la Carta Compromiso de fácil acceso en el portal web.</i>
		<i>Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.</i>	<i>No se realizan Monitoreos y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías.</i>
		<i>Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.</i>	<i>No se evidencia procedimiento de protección efectiva de la data y la seguridad cibernética.</i>
		<i>Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.</i>	<i>No se evidencia, el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, el seguimiento, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida.</i>

2.1.5 PROCESOS

En relación a los Procesos, no se presentó debilidades evidentes.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Como Resultado en los Ciudadanos/Clientes, no se presentaron debilidades.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

No.	Criterios No.	Subcriterio No.	Área de Mejora
4	CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.	<i>Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.</i>	<i>No se realizan, actividades de protección del medio ambiente, como responsabilidad social</i>
		<i>Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción</i>	<i>No se evidencia nueva apertura para el cambio y la innovación</i>

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Como Resultado de la Responsabilidad Social, no se presentaron debilidades

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

Como Resultado clave del Rendimiento, no se presentaron debilidades

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., Durante el process).

Comedores Económicos del Estado, al realizar el análisis de la Guía de Autoevaluación Organizacional (CAF, 2020), brinda la oportunidad de realizar un levantamiento de los diferentes Controles Internos, que son realizados con la transparencia, brinda la oportunidad de conocer las fortalezas y las debilidades, logrando una correcta Gestión Institucional proporcionando estrategias de trabajo y una visión general de la correcta ejecución de los procesos.

1. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	122	87
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	121	86
3: Personas (100 puntos)	75	75
4: Alianzas (100 puntos)	88	88
5: Procesos (120 puntos)	106	89
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	91	91
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	89	89
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	90	90
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	91	91
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	873	786