



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

CONSEJO NACIONAL DE COMPETITIVIDAD

FECHA:

JULIO 2021

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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico 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 Autodiagnóstico, 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)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>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).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>CNC cuenta con un Plan Estratégico, en el cual se destaca la Misión y Visión de la institución el cual ha sido socializado con todos los empleados.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional</p> <p>CNC cuenta con un marco de valores alineados con la misión y visión de la organización, los cuales son: vocación de servicio, excelencia, transparencia, honestidad y responsabilidad.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional y plataforma virtual http://competitividad.gob.do/index.php/es/</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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</p>	<p>Mediante Taller de socialización del PEI, se difundieron los objetivos estratégicos y operativos de la institución, así como la misión, visión y valores establecidos. En adición todas las computadoras de la institución tienen un recuadro en la pantalla con la misión, visión y valores, y también tenemos un cuadro en el salón de conferencias.</p>	
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Evidencia: Listado Taller, Print Scream PC y Laptops</p>	
<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>Mediante Taller de socialización del PEI, como también boletines de Calidad que se remiten periódicamente, se refuerzan los mismos.</p>	
<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</p>	<p>Evidencia: PEI, POA y boletines de Calidad</p> <p>CNC revisa periódicamente la misión, visión y valores para mantenerlos alineados a los objetivos de la institución a través del proceso de Revisión por la dirección</p> <p>Evidencia: Listado Taller, Print Scream PC y Laptops</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>CNC como parte de los lineamientos de la DIGEIG cuenta con un Comité de Ética a través de la cual los empleados pueden tratar dilemas éticos. Se cuenta con un Manual de Ética para la prevención de comportamientos no éticos.</p>	
<p>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>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Evidencia: Nombramiento del Comité de Ética y Política de Comité de Ética</p> <p>CNC revisa periódicamente la misión, visión y valores para mantenerlos alineadas a los objetivos de la institución a través del proceso de Revisión por la dirección</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional y plataforma virtual http://competitividad.gob.do/index.php/es/, acuerdos de desempeño.</p>	

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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>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</p>	<p>CNC cuenta con una estructura organizacional aprobada por el MAP, así como un Manual Cargos donde se encuentran definidas las responsabilidades y funciones de cada cargo en la institución.</p> <p>Contamos con un proceso definido de gestión de la calidad en el cual se evidencian los procesos y su planificación basados en la necesidad de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia: Estructura Orgánica y Manual de Cargos</p> <p>Los resultados cuantificables y objetivos de cada una de las áreas de interés de CNC están definidos en su planificación operativa anual (POA) de acuerdo a las necesidades de los grupos de interés y alineadas a el PEI.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional y plataforma virtual http://competitividad.gob.do/index.php/es/</p>	
<p>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>Los resultados cuantificables y objetivos de cada una de las áreas de interés de CNC están definidos en su planificación operativa anual (POA) de acuerdo a las necesidades de los grupos de interés y alineadas a el PEI.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional y plataforma virtual</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>http://competitividad.gob.do/index.php/es/</p> <p>Mediante un proceso de evaluación interna se determinó la necesidad de separar el Dpto. de Monitoreo y Evaluación del Departamento de Planificación y Desarrollo, con la finalidad de optimizar el desempeño de los recursos humanos de CNC.</p> <p>Evidencia: Manual de Cargos y Funciones</p> <p>En la actualidad, contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad, certificados bajo la norma ISO 9001:2015</p> <p>Evidencia: certificado de certificación y plataforma virtual</p> <p>CNC cuenta con una matriz de Comunicación interna, la cual funciona de guía a la hora de trazar las pautas orientadas en este sentido</p> <p>Evidencia: Matriz de Comunicación Interna Institucional</p> <p>CNC cuenta con un Sistema de Archivos Comunes, donde se gestionan los procesos y actualizaciones oportunamente. Para fomentar el trabajo en equipo, se fomentan reuniones de equipo todos los viernes y de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>esta manera se tomas las impresiones y se empoderan los responsables de área</p> <p>Evidencia: Correos electrónicos con los enlaces para socializar las informaciones y tener banco de datos.</p> <p>CNC cuenta con la Matriz de Comunicación interna, la cual se utiliza efectivamente. Cuenta con Plataformas como Instagram y Twitter, que apoyan a una afectiva difusión, como también su página institucional actualizada permanentemente</p> <p>Evidencia: ver plataforma virtual http://competitividad.gob.do/index.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>A través de nuestro SGC, nos mantenemos alineados a la mejora continua y es un sistema de retroalimentación.</p> <p>Evidencias: ruta de archivos comunes e intranet</p> <p>Contamos con el mecanismo de correos, memos, murales y demás, donde se promueven las buenas acciones y valores:</p> <p>Evidencia: Ver intranet, murales y newsletter institucional</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>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</p>	<p>Se evidencia el alto compromiso de los líderes con los objetivos y valores institucionales a través del desarrollo de estrategias que ayuden a mejorar las habilidades directivas, como también contamos con diversos comités para el fortalecimiento de la entidad</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional, Memos de conformación de Comités.</p> <p>CNC ha establecido los canales de comunicación mediante la definición de los procesos y procedimientos, adicionalmente se evidencia una accesibilidad por parte de los directivos. Se evidencia la existencia de un comité de ética que promueve valores éticos, se realizan reconocimientos para el empleado más puntual con miras a fomentar el compromiso.</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Evidencia: Nombramiento de Comité de Ética y Política de Ética de Competitividad</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Por medio de correos electrónicos y plataformas virtuales (teams, zoom, WhatsApp), sobre reuniones, acciones de alcance organizacional, proyectos y cualquier aspecto de seguimiento.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Evidencia: ver plataformas virtuales http://competitividad.gob.do/index.php/es/</p> <p>En el Consejo Nacional de Competitividad existe una cultura de puertas abiertas que fomenta la comunicación estrecha entre los colaboradores y los líderes. Las tareas y responsabilidades del personal son documentadas en los acuerdos de desempeño institucional, elaborados conjuntamente con los POA cada año, a los que las áreas dan seguimiento trimestral de cumplimiento y retroalimentación mediante reuniones y minutas de reuniones vía correo electrónico.</p> <p>Evidencias: POA, Acuerdos de Desempeño socializado con el personal, Correos Electrónicos, murales, Matriz de Comunicación Interna.</p> <p>En los acuerdos de Desempeño se evidencian las responsabilidades asignadas a cada colaborador y las competencias de cada cargo para aquellos con rol de supervisión.</p> <p>Evidencia: Acuerdos de Desempeño socializado con el personal, Correos Electrónicos, murales, Matriz de Comunicación Interna.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se elaboró Política de Compensación que establece las políticas de motivación a los colaboradores</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación,</p> <p>CNC reconoce a los colaboradores mediante memorándum y/o correo electrónico.</p> <p>Evidencias: correos electrónicos y Memorándums, como también murales</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>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>	<p>CNC ha realizado un análisis de sus grupos de interés, en función los clientes externos e internos definidos tanto en la ley 1-06 que crea la entidad, como a través de los y ejecutores y beneficiarios de los proyectos que desarrolla.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional y PEI</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>CNC toma en cuenta a los grupos de interés y beneficiarios para su gestión, realiza grupos focales y encuestas a los fines de evaluar y medir la calidad del servicio. Adicionalmente realiza informes semestrales de gestión de los proyectos y evaluaciones intermedias.</p> <p>Evidencia: Análisis Pestel, Encuestas de Satisfacción y POA-PEI</p>	<p>No se tiene registro y trazabilidad de que se Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Colocar en Plan de Mejora</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Los objetivos y metas de CNC están identificados en el PEI y desglosados en el POA. Para la realización de los mismos y del presupuesto institucional se tomó en cuenta la disponibilidad de recursos del presupuesto nacional y de los proyectos de cooperación internacional que CNC ejecuta.</p> <p>Evidencia: Planificación Presupuestaria Institucional</p>	
<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>CNC toma en cuenta a los grupos de interés y beneficiarios para su gestión, realiza grupos focales y encuestas a los fines de evaluar y medir la calidad del servicio. Adicionalmente realiza informes semestrales de gestión de los proyectos y evaluaciones intermedias.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <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>Evidencia: Análisis Pestel, Encuestas de Satisfacción y POA-PEI</p> <p>CNC tiene contacto permanente con las autoridades de las localidades y provincias donde desarrolla el apoyo a los clústeres, adicionalmente CNC ha realizado actividades para difundir al poder legislativo y ejecutivo el impacto de las políticas públicas impulsadas desde la entidad.</p> <p>Evidencia: Planificación de la Dirección Técnica</p> <p>A través de las redes sociales, publicaciones en la plataforma virtual, Cartas Compromiso y otros mecanismos de difusión, se hacen de conocimiento público las diversas informaciones de la entidad.</p> <p>Evidencia: Plataforma Virtual Institucional: http://competitividad.gob.do/index.php/es/</p>	

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
<p>La Organización:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. 2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas. 	<p>CNC cuenta con una variedad de grupos de interés identificados a través de sus funciones establecidas en la Ley 1 – 06 como también dentro del Marco de la estrategia Nacional de Competitividad</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional, ENC y POA</p> <p>CNC a través de su Sistema de Gestión de Calidad ejecuta un sondeo de satisfacción del cliente periódicamente por medio de encuestas las cuales son revisadas y analizadas. La institución también posee buzón de sugerencias el cual es tomado en cuenta para las mejorías de la institución. Es de considerar también el Portal de Transparencia el cual analiza las solicitudes de los ciudadanos y toma en cuenta las sugerencias de mejora.</p> <p>CNC también ha elaborado el Plan Nacional de Competitividad Sistémica realizado con la intervención de los grupos de interés. En otro ámbito los un pilar fuerte para los planes de la Institución es la Estrategia Nacional de Desarrollo la cual fue elaborada con la participación de todos grupos de la sociedad.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	Colocar en Plan de Mejora	No se evidencia que se Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.
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.	CNC ha realizado análisis FODA donde se evalúan las debilidades y las fuerzas internas, a la vez realiza auditorías al sistema de gestión de calidad. Estos elementos son tomados en cuenta para la realización del plan estratégico, el cual es revisado anualmente. Los proyectos que ejecuta CNC conlleva el análisis de riesgo de los mismos. Evidencia: Política de Control Interno	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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.</p>	<p>Los pilares a tomar en cuenta para la realización de las Directrices que guían la planificación estratégica es la realización de un FODA, de donde es extraído un resumen que arroja los elementos para la definición de la misión y la visión, una vez definido este pensamiento estratégico se procede con la elaboración de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Entre los insumos que se toman en cuenta para la realización del FODA están, las encuesta de satisfacción que realiza el sistema de gestión de calidad de ISO 9001, el Plan Nacional de Competitividad de Sistémica, la Estrategia Nacional de Desarrollo y los diferentes encuentros que realizan los coordinadores de área con sus grupos de interés. Para el Plan Nacional de Competitividad Sistémica se elaboró una serie de encuentros con los grupos de interés al igual que para la definición de los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo correspondiente al tema de competitividad, con referente al sistema de gestión de calidad se realizan encuestas, los encuestados emiten opiniones de mejora de los servicios de la institución, estas sugerencias son tomadas en cuenta para trazar tanto áreas de mejora como objetivos para la planificación estratégica de la institución. Revisar y consultar con los coordinadores.</p> <p>Evidencia: PEI y POA Institucional y Estrategia Nacional de Competitividad</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>CNC desarrolla proyectos que están considerados en los Planes Estratégicos y Operativos en lo que incluye en sus grupos de interés a empresarios de escasos recursos (que por responsabilidad social los eximes de pagos de contrapartidas) para sustentar</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>asistencia técnica que puedan asistirlos en su desarrollo. La institución en sus proyectos contempla la inserción de la responsabilidad social en los beneficiarios.</p> <p>En actualidad nos certificamos 3R, como parte de nuestra responsabilidad con el medio ambiente</p> <p>Evidencia: Ver acuerdos de Relaciones Interinstitucionales y Cooperación-Certificado 3R</p> <p>Colocar en Plan de Mejora</p>	<p>No se evidencia que se asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc</p>

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</p>	<p>La alta gerencia establece la estrategia y la planificación atendiendo a las prioridades definidas en la Estrategia Nacional de Desarrollo, Estrategia Nacional de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <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>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Competitividad y el Plan Nacional de Competitividad y su actualización y las fechas establecidas conforme a su estructura organizativa.</p> <p>Evidencia: POA, Estrategia Nacional de Competitividad y PEI</p> <p>CNC desarrolla proyectos y programas con objetivos y resultados con el apoyo de cada unidad con sus respectivos productos e indicadores.</p> <p>Evidencia: POA y PEI</p> <p>Se realiza una presentación de los planes a todo el personal de la organización y se coloca en la página Web de la institución para que los grupos de interés puedan acceder al documento.</p> <p>Evidencia: Matriz de Comunicación Interna, Correos y Dirección a la Intranet Institucional</p> <p>Trimestralmente se elabora un informe por área de los resultados alcanzados hasta ese momento, el cual es analizado con el fin de evaluar las desviaciones y formular las acciones correctivas de lugar.</p> <p>Evidencia: Registros del Consejo de Calidad con los Indicadores y Datos de lugar</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <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>Colocar en el Plan de Mejora</p> <p>CNC es una institución que se ha desarrollado a través de una innovación constante de su cultura de trabajo motivando a sus colaboradores a su formación a través de talleres, análisis de casos y estudios. La elaboración de nuevos proyectos en diferentes aspectos y el buscar constantemente soluciones para satisfacer CNC es una institución que se ha desarrollado a través de una innovación constante de su cultura de trabajo motivando a sus colaboradores a su formación a través de talleres, análisis de casos y estudios. La institución posee el Observatorio de Competitividad digital que contiene análisis de estudios comparativos realizados por el personal funcionando como un laboratorio de índices de competitividad los cuales sirven como referencia para toma</p>	<p>No se evidencia que se Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>de decisiones de parte de los clientes tanto internos como externos. Este observatorio funciona como área de conocimiento con la finalidad de guiar a los grupos de interés, ya que posee una biblioteca. La institución posee en su plataforma electrónica una zona de archivos comunes donde se alojan todos los estudios y proyectos de la institución y estos son utilizados por los clientes internos para realizar informes y estudios. CNC en el tiempo ha creado y desarrollado una cultura de innovación a través de las necesidades que han surgido en el accionar de la institución, esto se debe a que el presupuesto asignado es precario, lo que ha inducido a que se esté en un constante aprendizaje por lo que se hay una cultura de multifuncionalidad de los técnicos que la componen. Para esto, los técnicos se mantienen en constante investigación y análisis de las necesidades de los grupos de interés con la finalidad de poder satisfacer sus necesidades de una manera innovativa.</p> <p>Evidencia: Memorias Institucionales 2019-2020</p> <p>En CNC una vez analizado los estudios realizados y los proyectos ejecutados plasma en su Plan Estratégico Institucional los objetivos que marcan la innovación de elaboración de nuevos proyectos para dar satisfacción a las necesidades de sus clientes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Evidencia: POA y PEI</p> <p>CNC posee servicio de internet el cual permite una interacción con sus clientes tanto internos como externos. La institución posee un portal electrónico o página web donde se publica todo lo concerniente a la institución en materia de las actividades que realiza así como su portal de transparencia catalogado entre los más completo de las instituciones públicas. CNC posee una Página de Observatorio de Competitividad, donde se alojan estadísticas e informes para los grupos de interés en temas de competitividad. La institución también posee el área de archivos comunes que es administrado por permisos específicos de acuerdo a las necesidades de los clientes internos, este sistema permite el uso de documentos para la realización de las tareas del personal.</p> <p>Evidencia: Ver Plataforma Virtual: http://competitividad.gob.do/index.php/es/</p> <p>Se gestionan y aseguran los recursos necesarios para implantar los proyectos y cambios planificados. Así como los soportes y capacitaciones que requieren los usuarios.</p> <p>Evidencia: Matriz de Planificación de Cambios</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>CNC dispone de una Planeación de Recursos Humanos con las especificaciones del MAP y con la cantidad de vacantes según necesidad identificada en el procedimiento de carga laboral; y planificación de presupuesto, según plantillas del MAP y las remite como parte de los procedimientos mandatorios.</p> <p>Evidencia: Ver POA y Planificación de RRHH enviado al MAP.</p> <p>Tanto en relación con el Plan Estratégico, como en los procedimientos del SGC, se han establecido las políticas correspondientes para asegurar la sostenibilidad de las iniciativas llevadas a cabo por el departamento, así como la igualdad de condiciones para que todos los colaboradores tengan las mismas oportunidades de ser beneficiados por las mismas. Siendo un organismo del sector público, el marco fundamental para estas políticas lo constituye la Ley 41-08 y sus Reglamentos de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Aplicación, aunque en adición, el organismo dispone de políticas internas que incrementan el bienestar de los empleados, atendiendo a los criterios sociales que los favorecen, tal como se refiere en el Manual de Inducción.</p> <p>La División de Recursos Humanos se asegura de que todas las referidas políticas estén alineadas con base en las competencias que la organización ha definido para el personal. Evidencia: Planificación de RRHH, Manual de Inducción y Reglamento Interno, Manual de Cargos y Manual de Funciones</p> <p>Nuestra área de RRHH cuenta con Políticas sobre Compensación y Beneficios establecidas con incentivos de cumplimiento normativo a la Ley 105-13 y resoluciones sobre implementación de beneficios de la Función Pública.</p> <p>Evidencias: Manual sobre Políticas de Compensación y Beneficios, Manual de inducción y Resoluciones: 100-2018 sobre Incentivos a los Servidores Públicos</p> <p>CNC realiza la selección del personal, basada en el perfil de competencias establecido para cada uno de los cargos en el Manual, lo cual también se contempla para los planes de desarrollo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: Manual de Cargos, Diccionario de Competencias y Manual de Inducción y Proceso de Reclutamiento	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) 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>7) 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</p>	<p>CNC cumple con los criterios que establece la Ley 41-08 de Función Pública para los procesos de selección y promueve internamente el trato justo e igualitario entre sus empleados, sin discriminación alguna.</p> <p>Evidencia: Proceso de Detección de necesidades de capacitación y Plan de Capacitación.</p> <p>El CNC cumple con las políticas sobre evaluación del desempeño y los incentivos por cumplimiento de este proceso, se rige por lo establecido en las Políticas sobre Compensación Beneficios establecidas con incentivos de cumplimiento normativo a la Ley 105-13 y resoluciones sobre implementación de beneficios de la Función Pública.</p> <p>Evidencias: Manual sobre Políticas de Compensación y Beneficios, Manual de inducción y Resoluciones: 100-2018 sobre Incentivos a los Servidores Públicos.</p> <p>El CNC cumple con los criterios que establece la Ley 41-08 de Función Pública para los procesos de selección y promueve internamente el trato justo e igualitario</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	entre sus empleados, sin discriminación alguna. Evidencia: Manual de inducción.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Anualmente CNC realiza una detección de necesidades de capacitación (DNC) el objetivo de conocer las necesidades de formación de todo el personal. Una fuente clave de información es el proceso de Evaluación del Desempeño, mediante el cual se identifican las capacidades actuales de las personas y se comparan con los requerimientos de la organización.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Evidencia: Plan de Capacitación y Registro de Planificación de Capacitación Anual</p> <p>Con los criterios establecidos en el proceso de reclutamiento y selección, se busca asegurar que el personal que ingresa cuente con las capacidades que le permitan aportar- desde su puesto de trabajo- al cumplimiento de la misión y los objetivos organizacionales, mismos criterios que sustentan las políticas de capacitación y desarrollo, a fin de dar respuesta a las exigencias de actualización y cambio que se derivan de los planes. Esos cambios, tales como: nuevos procesos o procedimientos, reestructuración u otros, con frecuencia exigen la revisión de las responsabilidades de los cargos involucrados en los procesos para asegurar la justa repartición de las tareas. Realizar el proceso de detección de necesidades de capacitación que nos arrojaran un Plan de capacitación según necesidades evidenciadas.</p> <p>Evidencia: Proceso de Reclutamiento y Selección; Proceso de Planificación de RRHH y Análisis de Carga de trabajo y Proceso de Detección de Necesidades de Capacitación y Plan de Capacitación</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño,</p>	<p>El CNC cuenta con un procedimiento P-18 (Procedimiento de Capacitación que establece la normativa para detectar,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <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>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>registrar y evaluar la eficacia de las acciones formativas contenidas en el Plan de Capacitación. El procedimiento mediante el cual se llevan a cabo estas acciones es auditado y los resultados sometidos al Consejo de Calidad para evaluar la eficacia de su implementación y el logro de los objetivos planteados, así como plantear acciones de mejora cuando son requeridas.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de Capacitación y Plan de Capacitación. La necesidad de desarrollar las habilidades gerenciales surge con los resultados de las evaluaciones de desempeño, posteriormente se levantan con la detección de necesidades de capacitación y se plasman en el plan de capacitación cada año. Como resultado de la encuesta de Clima Laboral, aplicada en mayo de cada año, también se plantea como un requerimiento de los empleados, que consideraron que los líderes de área requieren fortalecer sus habilidades de relación para con sus equipos de trabajo.</p> <p>Evidencia: Resultados de las Evaluaciones de Desempeño, Plan de capacitación y Resultados de encuesta de Clima Laboral y Plan de acción para la mejora.</p> <p>Los empleados de nuevo ingreso reciben una inducción general de la institución con las informaciones contenidas en el Manual de Inducción y por otro lado, reciben una amplia</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>explicación del Sistema de Gestión de Calidad (con su catálogo detallado) y todas normativas en los diferentes equipos/comisiones de trabajo.</p> <p>El empleado de nuevo ingreso tiene acceso al sistema de archivos compartidos, donde están colgadas las informaciones actualizadas de cada área. Los encargados de áreas son los responsables de hacer la inducción en relación a las funciones del puesto. Como resultado de la auto evaluación del modelo marco común de evaluación, a partir del mes de mayo del 2015, se incorporó en el Manual de Inducción y Reglamento Interno una política de acompañamiento individualizado por parte del Encargado del área correspondiente; en el caso de áreas unipersonales, es la Encargada de RRHH la que asume esta responsabilidad.</p> <p>Evidencia: Manual de Inducción y Reglamento Interno</p> <p>Para CNC, es muy importante el crecimiento profesional del personal. En ese sentido, cuando se presenta una vacante, se aplica lo que describe el Procedimiento de Reclutamiento y Selección (P-17): Dar la oportunidad a lo interno al personal que tenga el perfil del cargo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: Proceso de Reclutamiento y Selección; procedimiento de evaluación de desempeño	
<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>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>El personal de CNC, Dada la formación y realización del trabajo, utiliza diferentes vías para el conocimiento y el aprendizaje. Además de los adquiridos en cursos presenciales y virtuales, el personal también recibe el conocimiento a través de consulta en nuestro sistema de archivos compartidos, Observatorio de Competitividad y publicaciones en las redes sociales, que son fuentes de información y actualización para la realización del trabajo. En lo relativo a formación virtual, ya se ha referido los cursos online que están siendo impartidos en este momento.</p> <p>Evidencia: Certificados de Participación y socialización de calendarios de programación de formación virtual; evidencia de Inducción INAP virtual</p> <p>Se ha conformado la Comisión de Ética y se ha elaborado un Código de Ética. Esta comisión realiza talleres para reforzar valores éticos e informar a los colaboradores sobre el manejo de situaciones que representen conflictos de interés y denuncias. Además, existe el Comité para el manejo de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y la Gestión de Riesgos. El</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>manejo de denuncias se trabaja a través de buzones y Comité de ética.</p> <p>Evidencia: Política de Ética y Política de Control Interno, Detección de necesidades de formación y plan de capacitación</p> <p>El impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas se evalúa como lo explica el procedimiento de capacitaciones que mide la efectividad de las acciones formativas realizadas.</p> <p>Evidencia: Registros de efectividad de entrenamientos</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <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>En la institución, se promueve y estimula la creación de espacios de diálogo y de soluciones de problemas en equipo, más que de manera individual. Existe un ambiente laboral, marcado por la calidad de las relaciones interpersonales, de integración y compromiso que permite que todo el personal se involucre y se siente en confianza de participar y aportar ideas nuevas para el logro de los objetivos institucionales, a través de los diferentes equipos (Consejo de Calidad, Comité NOBACI, Comité de Ética, Asociación de Empleados, Participantes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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</p>	<p>Plan Estratégico, Comité CAF, Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, Asociación de Servidores Públicos).</p> <p>Evidencia: Matriz de Comunicación Interna</p> <p>La institución cuenta con diferentes medios donde las personas manifiestan sus inquietudes y aportan ideas para el logro de los objetivos. Por ejemplo, se dispone de buzón de sugerencias, la comunicación vía correos electrónicos y grupos de enfoque. Se realizan, además, reuniones periódicas en la que se estimula la generación de ideas sobre temas de interés.</p>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <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>Evidencia: Matriz de Hallazgos en el buzón de sugerencias</p> <p>El CNC cuenta con una Asociación de Servidores Públicos, y un Comité de Seguridad y Salud, que tienen como objetivo proteger los derechos y salud de los trabajadores. Se realizan reuniones para el desarrollo de planes y metas de los procesos. Se realizan auditorías internas donde se identifican acciones de mejoras, correctivas y preventivas. Se realizan encuestas anuales para medir el nivel de satisfacción de los colaboradores y se realiza un plan de acción para mejorar el clima laboral, dando respuestas a sus propuestas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>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>	<p>Evidencia: Planificación anual de Calidad en la Gestión</p> <p>Todos los empleados participan en las actividades para elaborar la Planeación Estratégica institucional. De esta planeación se derivan los planes operativos anuales (POAs) para las diferentes áreas, que contienen los cronogramas de trabajo y los indicadores para medir los objetivos trazados. Trimestralmente, cada responsable de área reporta el nivel de avance de los objetivos a alcanzar</p> <p>Evidencia: correo de socialización y listado asistencia, Presentación y POA terminado</p> <p>CNC realiza encuesta de clima laboral anual, para determinar el nivel de satisfacción del personal. Los resultados y observaciones son socializados con todo el personal y colocados en el sistema de archivos compartidos. A través de una lluvia de ideas con todo el personal, se elabora el plan de acción para mejorar el clima laboral y el bienestar de sus empleados, todo ello en consonancia con la disponibilidad presupuestaria de la organización.</p> <p>Evidencia: Plan de trabajo, resultado de la encuesta de clima organizacional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución cuenta con la certificación de programa ambiental y 3 Rs; En los resultados de la encuesta institucional, se evidencia el nivel de satisfacción de los empleados respecto a las condiciones de trabajo, tal como se refiere en el sub-criterio 7.1. Se han organizado diferentes jornadas de salud y riesgos con el objetivo de prevenir enfermedades y preparar al empleado en caso de siniestros.</p> <p>Evidencia: Plan de trabajo comité de seguridad y salud ocupacional, resultado de la encuesta de clima organizacional política de programa 3 Rs</p>	
<p>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>	<p>El CNC busca un equilibrio entre la vida laboral y personal, de tal manera que el trabajo no afecte negativamente la dinámica familiar. Como una muestra de este interés, la mayor parte de las actividades de capacitación son realizadas en horas laborables.</p> <p>En adición a los permisos que establece la Ley 41-08, los empleados tienen flexibilidad en permisos personales, familiares y de estudios, atendiendo a necesidades específicas, como se evidencia en el criterio 7.1.</p> <p>Evidencia: Registros de mecanismos para conceder permisos y Manual de Inducción y Reglamento Interno</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>La institución colabora en las actividades de desarrollo profesional y personal de sus colaboradores, cubriendo programas técnicos y profesionales que contribuyen en su desarrollo. Cubre el 100% del seguro médico complementario elevando sustancialmente la cobertura ideal para recibir atención en los mejores centros de salud del país. Adicional a lo anterior, facilita un plan de últimos gastos que cubre todo lo relativo a favor del núcleo familiar y extendido de los colaboradores afiliados.</p> <p>Evidencia: Manual de inducción; facturas de planes de salud y funeral.</p> <p>El CNC realiza su Programa de Promoción y Prevención de Salud: Cardiovascular, Hipertensión, Diabetes, Cáncer de Mama; Promoción de estilo de vida saludable, Almuerzo 100% cubierto por la institución con la Integración de un menú saludable para personas con dietas específicas; Jornada de importancia de las vacunas y jornada de vacunación (H1N1, Influenza, Neumococo); jornada de salud sobre COVID-19, pruebas a todo el personal después del retorno a labores presenciales.,</p> <p>Evidencias: correos de jornadas realizadas enviado semanal con cobertura 100% de almuerzo por la institución; listado de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	empleados vacunados; Manual sobre retorno a labores Presenciales.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>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.).</p>	<p>CNC cuenta con socios estratégicos del sector privado, de la sociedad civil y del sector público con los cuales mantiene relación de coordinación de políticas públicas, ejecución de proyectos y asistencia técnica.</p> <p>CNC tiene una lista de proveedores aprobados con los que se interactúan en los procesos contenidos en la Ley 340-06 de Compra y Contrataciones Públicas los cuales son invitados en los procesos efectuados.</p> <p>Evidencia: Proceso de Compras y Contrataciones y Selección y Evaluación de Proveedores</p>	
<p>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,</p>	<p>CNC cuenta con la estrategia Nacional de Competitividad, la cual cuenta con la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>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> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente</p>	<p>intervención de actores público/privados para la ejecución de la misma.</p> <p>Evidencia: Estrategia Nacional de Competitividad</p> <p>CNC dentro de su mandato legal desarrolla e impulsa políticas públicas a través del fomento del dialogo público privado, razón por la cual desarrolla proyectos en coordinación con instituciones públicas y privadas, así como con el apoyo de la cooperación internacional.</p> <p>Evidencia: POA y PEI</p> <p>CNC como entidad que promueve el dialogo público privado mantiene contacto constante con entidades de cooperación, asociaciones privadas, instituciones públicas, académicas, entre otras a los fines de desarrollar acciones en conjunto. El Plan Nacional de Competitividad Sistémica ha definido acciones que requieren de la alianza público privado y que CNC da seguimiento.</p> <p>Evidencia: Planificación de la Dirección Técnica, mesas de trabajo y POA</p> <p>CNC cuenta con un procedimiento interno de Selección y Evaluación de Proveedores (P-09) el cual está basado en la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	Ley 340-06 y su reglamento, así como también en cumplimiento con el Decreto 302-13 que indica un 20% para las Pymes. Evidencia: Proceso de Compras y Contrataciones y Selección de Proveedores	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Se evidencia, a través del portal web un buzón para quejas y denuncias como un medio de recolección de información que posteriormente se utiliza en la mejora de procesos. Se evidencia el contacto con los clientes a través de encuestas</p> <p>Evidencia: Plataforma virtual</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>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>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>Se obtiene información sobre las necesidades de los clientes a través de las encuestas, de estas se realizan planes de acción en función de las informaciones levantadas.</p> <p>Evidencias: encuestas de Satisfacción de Clientes</p> <p>CNC cuenta con un espacio para quejas y reclamos, se realizan encuestas y contamos con buzones de sugerencias y un procedimiento que permite realizar mediciones de satisfacción de los clientes.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción de Clientes y sus resultados tabulados</p> <p>CNC cuenta con una política de calidad que establece los procedimientos de satisfacción al cliente. Adicionalmente en el PEI y portal Web están definidos los servicios que se brindan. En el caso de los programas y proyectos se realizan actividades (talleres, reuniones) en la que se explica a los clientes el alcance de los servicios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: PEI y POA, Listados de Asistencia, Cartas Compromiso y Presentaciones	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se elabora el presupuesto basado en la planificación de los planes operativos y proyectos, los cuales están contenido en el PEI.</p> <p>Evidencia: Planificación Presupuestaria anual</p> <p>La ejecución presupuestaria se realiza con apego a lo definido previamente en el presupuesto anual. CNC dispone de una matriz de identificación de riesgos.</p> <p>Evidencia: Planificación Presupuestaria anual</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>Nuestra gestión financiera está basada en el cumplimiento de las disposiciones legales. Se publica mensualmente en la página Web la ejecución financiera y presupuestaria.</p> <p>Evidencia: Planificación Presupuestaria anual como también en nuestra plataforma http://competitividad.gob.do/index.php/es/</p>	
<p>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>	<p>Nuestra gestión financiera está orientada hacia una utilización eficiente de nuestros recursos, cuenta con unos sistemas financieros estandarizados como son el SIGEF, SAS SIAP, también sistema de control de inventario. Contamos con la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República.</p> <p>Evidencia: Planificación Presupuestaria anual, Proceso de Control Interno y proceso de Compras</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Nuestra ejecución presupuestaria está basada en la planeación anual, separando los gastos institucionales de los proyectos ejecutados, también elaboramos un plan de adquisiciones, velamos por el cumplimiento del presupuesto, verificando trimestralmente la ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencia: POA, y Planificación Presupuestaria Anual</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>CNC cuenta con los procesos correspondientes que descentralizan las responsabilidades financieras.</p> <p>Evidencia: Procesos SGC relacionados a la descentralización, ubicados en la Intranet de la entidad</p>	

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.	<p>El Consejo Nacional de Competitividad cuenta con sistemas de gestión de la información, que permiten el almacenamiento de los conocimientos pertinentes para las distintas áreas, y su socialización para el cumplimiento de sus objetivos y planes.</p> <p>Evidencia: Formulario de Efectividad de entrenamiento, presentaciones e insumos de asistencia a capacitaciones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>CNC cuenta con una División de Información Estratégica, la cual se encarga de recoger y almacenar la información externa pertinente para la institución y sus clientes, para luego ser procesada y utilizada en el análisis y/o composición de artículos publicados en el Observatorio de Competitividad. Además de la recolección y publicación de indicadores económicos</p> <p>Evidencia: Proceso de Información Estratégicas e informes en http://competitividad.gob.do/index.php/es</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La división de TIC posee una Plan Operativo Anual con objetivos contemplados y alineados al Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencia: POA y PEI</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>El uso de MS Project para la planificación y seguimiento de los diferentes proyectos. El uso del SIGEF para el control financiero de los recursos. El uso del calendario de Outlook para la gestión de tareas.</p> <p>Evidencia: Utilización y control en el área TIC</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>CNC elabora manuales de uso para las tecnologías usadas por el personal; además se realizan entrenamientos para el personal de acuerdo a lo levantado en el formulario de detección de necesidades de capacitación. Contamos con un sistema de correo institucional en el cual cada empleado gestiona su correo y agenda. También a cada usuario se le asignan equipos de acuerdo a las necesidades del trabajo que realiza. Se cuenta con un sistema de archivos compartidos por departamento con acceso controlado.</p> <p>Evidencia: Planificación de Entrenamientos y capacitación y Proceso del mismo</p>	
<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>La institución ha invertido en una de las mejores herramientas tecnológicas (Office 365), con la que pretende cubrir las necesidades de comunicación interna y accesibilidad para facilitar la gestión y desenvolvimiento de su personal. Adicional posee aplicaciones para realizar sus reuniones internas y también plataformas de intercambios de grupos entre las áreas de la institución.</p> <p>Evidencias: Factura Office 365 y uso de las plataformas teams y zoom</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>La institución ha invertido en una de las mejores herramientas tecnológicas (Office 365). Adicional posee aplicaciones para realizar sus reuniones internas y también plataformas de intercambios de grupos entre las áreas de la institución.</p> <p>Evidencias: Factura Office 365 y uso de las plataformas teams y zoom</p> <p>Se promueve la gestión de conocimiento a través de cursos y replicas de estos con personal interno.</p> <p>Evidencia: cursos de calidad (Normas ISO)</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>La división de TIC posee una Plan Operativo Anual con objetivos contemplados y alineados al Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencia: POA y PEI</p> <p>Previo a la adquisición de soluciones de TIC, se realiza análisis costo-efectividad de las propuestas ofrecidas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Evidencia: Planificación anual de Compras y análisis</p> <p>Se han implementado soluciones para automatizar los procesos de solicitud de soporte técnico, gestión de almacén, comunicación vía correo, registro de clúster, solicitudes de información, la publicación de informes a través del Observatorio de Competitividad</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Evidencia: http://www.competitividad.org.do/documentos-sin-sub-division/</p> <p>CNC cuenta con varios sistemas que permiten optimizar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación de sus clientes interno. Por un lado la Intranet que nos permite estar interconectados, hasta de manera remota con toda la información a mano, y Microsoft 365.</p> <p>Evidencia: Intranet, Memos actualizando la info y boletines informativos.</p> <p>CNC cuenta con varios sistemas que permiten optimizar la creatividad, la innovación, la colaboración y la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio</p>	<p>participación de sus clientes interno. Por un lado la Intranet que nos permite estar interconectados, hasta de manera remota con toda la información a mano, y Microsoft 365, adicional a esto la pagina de la entidad es amigable para nuestros usuarios externos y los formularios se han digitalizado paulatinamente.</p> <p>Evidencia: Intranet, Memos actualizando la info y boletines informativos. www.Competitividad.gob.do</p> <p>permiten optimizar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación de sus clientes interno. Por un lado la Intranet que nos permite estar interconectados, hasta de manera remota con toda la información a mano, y Microsoft 365, adicional a esto la pagina de la entidad es amigable para nuestros usuarios externos y los formularios se han digitalizado paulatinamente.</p> <p>Evidencia: Intranet, Memos actualizando la info y boletines informativos. www.Competitividad.gob.do</p> <p>CNC cuenta con un proceso documentado donde esta detallado el procedimiento para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</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>Evidencia: Proceso TIC</p> <p>Se le ha asignado computadoras comunes al personal del grupo ocupacional 1 con la cual acceden a informaciones electrónicas. La División de TIC tiene como política referir los toners vacíos a sitios de relleno o reciclaje. También se ha colocado en la firma de los correos electrónicos un texto pro-medioambiente.</p> <p>Evidencia: Formulario F-26, Listado de Computadoras asignadas y mantenimiento de las mismas</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>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</p>	<p>Estamos ubicados en el centro de la metrópolis haciendo el acceso fácil a nuestros usuarios, contamos con un espacio físico adecuado a nuestras necesidades, todas las áreas están debidamente señalizadas.</p> <p>Evidencia: Cartas Compromiso, firmas en los correos electrónicos y http://competitividad.gob.do/index.php/es/contacto</p> <p>Nuestras instalaciones cuentan con salones equipados para todas necesidades, las áreas de trabajos están distribuidas por cubículos y oficinas separadas con iluminación, los muebles y equipos necesarios para el mejor desempeño de las funciones de nuestros empleados, contamos con una cocina en cada piso, comedor para los colaboradores y sala de espera para nuestros visitantes.</p> <p>Evidencia: banco de fotos disponible en Comunicaciones</p> <p>Realizamos inspecciones mensuales de todas las áreas para asegurar la el buen funcionamiento de los muebles y equipos, disponemos de procedimiento de gestión de infraestructura el cual posee un plan de mantenimiento.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Evidencia: Registro de Servicios Generales de las Inspecciones Mensuales</p> <p>No aplica. Instalación alquilada.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <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>CNC está estratégicamente ubicado en una de las avenidas principales de la ciudad el cual facilita el acceso a sus instalaciones, cuenta con aparcamientos para los empleados y visitantes.</p> <p>Evidencia: http://competitividad.gob.do/index.php/es/contacto</p> <p>Nuestro procedimiento administrativo se evidencia el uso eficiente y sostenible de los medios de transporte, semanalmente lo mismos son inspeccionados, también contamos con un gestor energético para el ahorro eficiente de energía.</p> <p>Evidencia: Proceso de Servicios Generales</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>CNC desde el 2010 tiene establecido, documentado e implementado un sistema de gestión de la calidad, del cual se mejora continuamente la eficacia de acuerdo a los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencia: Certificado de AENOR Internacional y Manual de Calidad en la Gestión.</p> <p>CNC tiene controlado todos los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad establecido. Los manuales, procedimientos, instructivos y políticas tienen definido qué persona controla todos los pasos del proceso.</p> <p>Evidencia: Certificado de AENOR Internacional y Manual de Calidad en la Gestión.</p>	
<p>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</p>	<p>CNC mejora continuamente la eficacia de su sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos (encuestas de satisfacción de clientes, seguimiento y medición de los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los</p>	<p>procesos), las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.</p> <p>Evidencia: Certificado de AENOR</p> <p>CNC tiene controlado todos los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad establecido. Los manuales, procedimientos, instructivos y políticas tienen definido qué persona controla todos los pasos del proceso.</p> <p>Evidencia: Certificado de AENOR Internacional y Manual de Calidad en la Gestión</p> <p>CNC cuenta con la programación de los procesos, a fin de validar la actualización de los mismos en los casos necesarios.</p> <p>Evidencia: Listado Maestro de Documentos Internos</p> <p>Colocar en Plan de Mejora</p> <p>CNC realiza seguimiento a todos sus procesos, a través de las reuniones del consejo</p>	<p>No se evidencian los mecanismos del impulso innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <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>de calidad, donde se revisan los indicadores de procesos trimestralmente. CNC dispone de un Plan Estratégico Institucional, el cual tiene objetivo de fortalecimiento institucional.</p> <p>Evidencia: Minutas del Consejo de Calidad, Reportes de Efectividad de Procesos y Matriz de Efectividad</p> <p>En relación al impacto de las TIC en los servicios electrónicos, CNC tiene disponible en la página Web formularios electrónicos para la captura de datos y solicitudes de información con los cuales se agilizan los procesos de registro de clúster, solicitudes de acceso a la información y solicitudes de información estratégica. La institución ha utilizado las TICS para poner a disposición de los clientes algunos de los servicios, entre ellos solicitudes de información, registros de los clústeres de los sectores productivos, solicitud de acompañamiento técnico y solicitud de asistencias técnicas. También, la página web de la institución tiene a disposición de los clientes externos un buzón para recibir preguntas, comentarios y sugerencias.</p> <p>Evidencia: http://competitividad.gob.do/index.php/es/</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>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>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>CNC semestralmente realiza encuestas de satisfacción con el fin evaluar los servicios ofrecidos y de conocer las expectativas y nivel de satisfacción de los clientes.</p> <p>Evidencia: Encuestas de Satisfacción tabuladas Semestralmente</p> <p>Colocar en Plan de Mejora</p> <p>Colocar en Plan de Mejora</p>	<p>No se evidencian los registros de la utilización de métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>No se evidencian los registros de la aplicación de la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>En CNC contamos con un portal institucional a fin de mantener actualizada a los usuarios sobre los servicios ofrecidos y que tiene sección transparencia que contiene información completa, veras y actualizada sobre los temas de la gestión de la institución. También contamos con un observatorio web que brinda informaciones técnicas a los clientes y las Carta Compromiso a los Ciudadanos. Evidencia:</p> <p>Evidencia: http://competitividad.gob.do/index.php/es/</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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 cadena de prestación de servicios de la cual forma parte CNC está conformada por el conjunto de instituciones vinculadas al diseño e implementación de políticas, programas y proyectos de mejora de la competitividad del país.</p> <p>Dentro de la cadena, la función central de CNC es “poner en marcha un proceso participativo para la concertación de políticas y estrategias, que aumenten la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>competitividad y la ejecución de proyectos asociativos, que fomenten la competitividad empresarial de los sectores productivos”.</p> <p>Evidencia: http://competitividad.gob.do/index.php/es/</p> <p>El CNC Para la implementación de las políticas de competitividad, CNC ha realizado importantes convenios con organismos de cooperación internacional. CNC desde 2008, es miembro del Consejo Nacional del Premio Nacional a la Calidad del Sector Privado de República Dominicana (PNC), en el que colabora con la Asociación de Empresas Industriales de Herrera y Provincia Santo Domingo, Inc. (AEIH) en la gestión del proceso de evaluación y selección de los postulantes.</p> <p>Evidencia: Memorias Institucionales 2019-2020</p> <p>Colocar Plan Mejora</p>	<p>No se tienen registros y trazabilidad de la creación de grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>El Consejo Nacional de Competitividad tiene conformado equipos multidisciplinarios de trabajos para responder a las necesidades de demanda institucional para la gestión de sus procesos. En relación a la creación de proceso interorganizacionales, la División de Recursos Humanos, desde el 2011, viene participando en eventos y actividades en los que diferentes instituciones comparten buena prácticas para gestionar los recursos humanos e incorporar sistemas que permiten responder a las demandas de los servicios en la Administración Pública.</p> <p>Todos los procesos de la institución están identificados e interrelacionados en un mapa de procesos que muestra la relación de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo para la prestación de los servicios.</p> <p>Evidencia: Mapa de Procesos, PEI, POA y Planificación Técnica</p> <p>A partir de 2011 se instala un moderno sistema digital de punchado que facilita el registro del movimiento del personal, lo que permite una mejor gestión de los reportes de índice de ausentismo que se envían al Ministerio de Administración Pública (MAP) y que son colocados en los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP). Además, se formaliza el sistema de evaluación del desempeño por factores, de acuerdo a los Grupos Ocupacionales, alineado a los procedimientos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>del MAP y también a los empleados se les imparten charlas y talleres relacionados con la Ley 41-08, como por ejemplo: Evaluación del Desempeño, Relaciones Laborales y La Ética del Servidor Público.</p> <p>En 2011, consecuencia de las buenas prácticas compartidas por otras instituciones, inicia los procesos de reclutamiento y selección a través de concursos públicos, alineados a lo establecido por el MAP. También, se conforma la Asociación de Servidores Públicos y el Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo, y se instala el sistema RECLASOFT para el pago de las prestaciones laborales.</p> <p>Evidencia</p> <p>Evidencia: http://competitividad.gob.do/index.php/es/: y memorias Institucionales. Manual de Sistema de Gestión de Calidad con procesos alienados detallados</p> <p>Colocar en Plan de Mejora</p>	<p>No se tiene evidencia de los mecanismos para la utilización de asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>

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)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	La institución tiene establecido en su Sistema de Gestión de la Calidad el procedimiento Medición de Satisfacción del Cliente, el cual establece los pasos que deben llevarse a cabo para medir la percepción de nuestros ciudadanos clientes sobre los servicios que les prestamos. Este procedimiento indica que dicha medición debe realizarse semestralmente En el informe de resultados sobre la percepción de los servicios que le ofrecemos a los clústeres tenemos: El nivel de satisfacción de los clientes con CNC es de un 89% en el 2021 Evidencia: Encuesta de Satisfacción de Clientes	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Colocar en Plan de Mejora</p> <p>Colocar en Plan de Mejora</p>	<p>No se evidencian los mecanismos utilizados para manifestar la Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>4) No se evidencian los mecanismos utilizados para la Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>
<p>5) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>6) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>N/A</p> <p>Con nuestra encuesta de satisfacción a los ciudadanos, validamos el nivel de confianza de los mismos.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción, resultados tabulados y base de datos de encuestados.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <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>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La información que sirve CNC a sus clientes es muy importante para la buena ejecución de las iniciativas que realiza con ellos. En función de eso, en el primer semestre 2021 la opinión del 89% de los clientes estuvo “muy buena” en cuanto a la valoración de la información brindada por el personal de CNC.</p> <p>Evidencia: de Satisfacción de Cliente</p> <p>Laboramos de lunes a jueves de 08:30 am a 05:00 pm y los viernes de 08:30 am a 02:30 pm. En la página Web, están los servicios que ofrecemos de maneta detallada.</p> <p>Evidencia: http://competitividad.gob.do/index.php/es/contacto</p> <p>Contamos con nuestra Carta Commpromiso al Ciudadano, donde se presentan los servicios de la entidad, como también el compromiso con el mismo, con sus indicadores y estándares correspondientes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>Evidencia: https://www.competitividad.gob.do/index.php/es/biblioteca/carta-compromiso</p> <p>Reuniones de seguimiento de Comité de Calidad Trimestralmente</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Evidencia: Minutas del Consejo de Calidad y Reporte de Efectividad de Procesos</p> <p>Contamos con un buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones, el cual es tramitado a los equipos donde surgieron los hallazgos.</p> <p>Evidencia: Reporte del RAI de efectividad de Procesos y Minutas del Comité de Ética</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>Tenemos en la actualidad, diversas vías como buzones de quejas y sugerencias y el correo electrónico; transparencia@competitividad.gob.do</p> <p>Evidencia: https://www.competitividad.gob.do/index.php/es/contacto</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>CNC cuenta con un moderno software de digitalización e intercomunicación con los equipos de trabajo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia: facturas, memos de instalación y correos dando a conocer Microsoft Office 365	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Contamos con nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, donde se presentan los servicios de la entidad, como también el compromiso con el mismo, con sus indicadores y estándares correspondientes</p> <p>Evidencia: https://www.competitividad.gob.do/index.php/es/biblioteca/carta-compromiso</p> <p>Tenemos el tiempo reglamentario por Ley, si es mediante la Oficina de Acceso a la información. Si es un requerimiento Técnico, dependerá de la complejidad del mismo</p> <p>Evidencia: http://competitividad.gob.do/index.php/es/contacto</p> <p>Contamos con la CNC Ciudadano, donde se presentan los servicios de la entidad, como también el compromiso con el mismo, con sus indicadores y estándares correspondientes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Evidencia: https://www.competitividad.gob.do/index.php/es/biblioteca/carta-compromiso</p> <p>Contamos con la evidencia de las evaluaciones de las CCC, donde nos validan el cumplimiento de los servicios comprometidos.</p> <p>Evidencia: Evaluaciones y convocatorias de lugar</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>CNC cuenta con al menos nueve (9) canales de comunicación (Portal web CNC, Portal Observatorio de Competitividad, cuatro (4) redes sociales (FB, Twitter, Instagram y Youtube), Correo de Outlook, central y flota telefónica).</p> <p>Evidencia: Informes trimestrales de efectividad de Procesos.</p> <p>Uno de los indicadores medidos es la cantidad de incidentales presentados en los procesos de compras y contrataciones de la institución. La medición de este indicador del 2020, fue de 0.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>Evidencia: Reporte de Efectividad de Procesos de Compras y Contrataciones</p> <p>N/A</p> <p>Desde 2012 la institución tiene debidamente conformada la Oficina de Acceso a la Información Pública; el 100% de las solicitudes recibidas han sido respondidas en el tiempo indicado por la ley.</p> <p>Evidencia: ver http://competitividad.gob.do/transparencia/index.php/es/</p> <p>CNC tiene horario establecido de 8: 30 am a 5:00 pm de lunes a jueves y los viernes de 8:30 am a 2:00 pm.</p> <p>Evidencia: https://www.competitividad.gob.do/index.php/es/biblioteca/carta-compromiso</p> <p>CNC tiene un tiempo de respuesta de 15 días para los servicios de Asistencia y Acompañamiento técnico.</p> <p>Evidencia: https://www.competitividad.gob.do/index.php/es/biblioteca/carta-compromiso</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Depende de la complejidad del acompañamiento</p> <p>Evidencia:</p> <p>https://www.competitividad.gob.do/index.php/es/biblioteca/carta-compromiso</p> <p>N/A</p> <p>CNC cuenta con las CCC donde se detallan los servicios comprometidos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>https://www.competitividad.gob.do/index.php/es/biblioteca/carta-compromiso</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>La institución monitorea trimestralmente la conformidad de los productos; para 2020 hasta la fecha, se estableció que los productos no conforme debían ser menores al 3% del total de los productos entregados a nuestros clientes. Hasta la fecha se arroja que no hubo productos no conforme.</p> <p>Evidencia: Reporte de Efectividad de Procesos de Calidad en la Gestión</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias	N/A	
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la</p>	<p>CNC tiene en su pagina web, el su acápite de servicios, el mecanismo se recibir los requerimientos directos de los ciudadanos/clientes</p> <p>Evidencia: https://www.competitividad.gob.do/index.ph</p> <p>Reuniones de seguimiento de Comité de Calidad Trimestralmente</p> <p>Evidencia: Minutas del Consejo de Calidad y Reporte de Efectividad de Procesos</p> <p>N/A</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Colocar en Plan de Mejora</p> <p>Reuniones de seguimiento de Comité de Calidad Trimestralmente</p> <p>Evidencia: Minutas del Consejo de Calidad y Reporte de Efectividad de Procesos</p>	<p>No se evidencian los mecanismos y registros de la Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>CNC dispone de diferentes medios para medir la imagen y rendimiento institucional de colaboradores internos y clientes externos. De acuerdo a la encuesta de percepción realizada en el primer semestre</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>2021, se refleja que el 89% del personal está de acuerdo que la imagen y rendimiento global de la institución. Un 97% está de acuerdo en que la imagen que proyecta CNC es favorable. Se evidencia la realización de encuestas para medir el nivel de satisfacción de clientes externos, con un 89% de satisfacción general en los servicios brindados.</p> <p>También disponemos de Buzones de Sugerencias que nos permite conocer el nivel de satisfacción de los colaboradores internos y externos. Contamos con una valoración dentro del ranking de las mejores empresas, realizado por la revista mercado.</p> <p>Evidencia: Memorias Institucionales, POA y banco multimedia de Comunicaciones</p> <p>CNC refleja un involucramiento y compromiso total, a través de los talleres, reuniones y dinámicas grupales que realiza, donde los colaboradores aportan sus ideas, analizan, discuten para consensuarlas, esto se refleja en la encuesta de percepción que considera el 73.8% está de acuerdo que la institución involucra al personal la toma de decisiones y propuesta de mejora y promueve el conocimiento de la misión, visión y valores al personal de nuevo ingreso a la institución.</p> <p>Evidencia: Listados de Asistencia de Reuniones con el Personal, Banco de Fotos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>de Comunicaciones y Encuesta de Clima Laboral</p> <p>De acuerdo a los resultados en la encuesta de percepción, el 91.8% está de acuerdo que la institución promueve la participación a los empleados para las actividades de mejora en todos sus procesos.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima laboral</p> <p>CNC promueve el conocimiento de las posibles fuentes que generan conflictos de interés y compromiso ético, a través de los planes de acción de la Comisión de Ética y el Comité NOBACI. En la encuesta de percepción considera que el 72.1% del personal está de acuerdo que la información y conocimiento acerca de conflictos de interés y compromiso de los principios éticos son suficientes.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral</p> <p>CNC promueve un espacio de diálogo abierto y participativo con todo el personal y a través de equipos de trabajo, en el cual se aportan y analizan ideas para el logro de los objetivos. De acuerdo a los resultados en la encuesta de percepción el 88.5% del personal está de acuerdo que los mecanismos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>utilizados para la toma de decisiones son apropiados..</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral</p> <p>De acuerdo a los resultados en la encuesta de percepción el 98.4% considera que la institución hace un aporte a la sociedad y que el servicio que ofrece a los ciudadanos y clientes va a favor de la sociedad.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Colocar en Plan de Mejora</p> <p>Colocar en Plan de Mejora</p> <p>Colocar en Plan de Mejora</p>	<p>No se evidencia el mecanismo de apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>No se evidencia el mecanismo de medición del impacto de la digitalización de la organización</p> <p>No se evidencia el mecanismo de medición de la agilidad de la organización</p>

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización</p>	<p>En CNC, Contamos con objetivos de la Calidad, a los cuales se les da seguimiento</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>(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> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>trimestralmente en el Consejo de Calidad, en este sentido damos seguimiento a los indicadores de procesos, que son llevados por los responsables de los mismos.</p> <p>Evidencia: Manual de Calidad en la Gestión y Matriz de Objetivos de la Calidad con Seguimiento Trimestral</p> <p>CNC cuenta con un mapa de procesos que muestra la interrelación de los procesos de la institución, como se refleja en la encuesta de percepción que evidencia que el 82% del personal considera que la gestión de procesos que utiliza responde a las necesidades de la institución.</p> <p>Evidencia: Mapa de Procesos debidamente aprobado por el MAP</p> <p>De acuerdo a los resultados en la encuesta de percepción, el 90,2% del personal considera que la distribución de las tareas está bien distribuidas y el sistema de evaluar a las personas es efectivo. En adición el 91.8% del personal considera que las tareas y funciones que desarrollan están claramente definidas. CNC dispone de un Manual de Cargos, donde se detallan las tareas de cada cargo. Cuando un nuevo empleado ingresa, se le entrega una descripción del puesto. Evidencia: Encuesta de Clima Laboral de Competitividad 2021</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) La gestión del conocimiento.	<p>CNC cuenta con Plan de Capacitación, donde se detalla la forma de como los colaboradores son entes de replica del conocimiento adquirido ante los departamentos y Direcciones, de acuerdo a la detención de la necesidad:</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación y Procedimiento del mismo.</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>CNC cuenta con una Matriz de Comunicación Interna, donde se detallan los responsables de lugar.</p> <p>Evidencia: Matriz de Comunicación Interna</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>La percepción de los empleados en relación al esfuerzo individual es de un 82.0% y para el trabajo en equipo es de un 91.8%, de acuerdo a los resultados de la encuesta de percepción realizada en enero 2021.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral de Competitividad</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Colocar en Plan de Mejora	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Contamos con una política de Compensación y beneficios, donde se establecen los mecanismos de promoción. De igual manera, en el manual de inducción y reglamento interno se detallan los temas de cultura de la organización</p> <p>Evidencia: Manual de Inducción y Reglamento Interno/ Políticas de Compensación y beneficios laborales</p> <p>Para CNC es importante el bienestar de su personal, en ese sentido mantiene un equilibrio entre la vida laboral y personal. Esto se refleja en la encuesta de percepción que considera que el 98.4% del personal está de acuerdo que la institución promueve la flexibilidad entre la vida laboral y personal de sus empleados. .</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral de Competitividad y Políticas de beneficios y Compensaciones</p> <p>De acuerdo a los resultados en la encuesta de percepción el 63% considera que la institución brinda igualdad de oportunidades y trato justo a los empleados.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral de Competitividad</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>De acuerdo a los resultados en la encuesta de clima laboral en enero del 2021, refleja que el 94% del personal está satisfecho con las condiciones físicas en su área y el 86% opina estar satisfecho con los equipos y mobiliarios para realizar el trabajo.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral de Competitividad</p>	

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:		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>De acuerdo a los resultados en la encuesta de clima laboral, refleja que el 79% está satisfecho con la formación y capacitación que han recibido para el desarrollo de su trabajo.</p> <p>El 65% del personal está satisfecho con la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades y aptitudes en el trabajo.</p> <p>Adicional CNC dispone de una matriz de la competencia actual del personal, que demuestra la trayectoria profesional.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral de Competitividad</p> <p>CNC se caracteriza por el alto grado de motivación y compromiso de los equipos de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>trabajo para el logro de los objetivos trazados, como se evidencia en los resultados de las encuestas de clima laboral, que reflejan que el 82% dice sentirse satisfecho en la forma en que dirigen los encargados de áreas para alcanzar los objetivos de los empleados, y un 83% considera que la institución se fomenta la participación de los empleados para la definición de los objetivos del personal y los anima a asumir responsabilidades. .</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral de Competitividad</p> <p>En la encuesta de clima laboral aplicada en enero del 2021, refleja que el 50% del personal está satisfecho con la formación y capacitación que recibe para el desarrollo del trabajo.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral de Competitividad</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>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</p>	<p>En la institución se realiza el índice de rotación anual.</p> <p>Evidencia: índice de rotación elaborado en el 2020 el índice de absentismo no plica esta descontinuado por el MAP.</p> <p>Colocar en Plan de Mejora</p> <p>No se han reportado ningún caso.</p> <p>Evidencia: Reporte del RAI e Informe del Comité de Ética Mensual</p> <p>CNC, ofrece diversas charlas para promover la competitividad y emprendurismo como es caso de la charla a estudiantes al Liceo Técnico Unión.</p> <p>Evidencia: Listados de Asistencia, Fotos y Presentación</p> <p>Colocar en el Plan de Mejora</p>	<p>No se evidencia el mecanismo de medición para la participación de actividades de mejora</p> <p>No se evidencia el mecanismo de medición para los Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).		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).

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>El CNC aplica evaluaciones de desempeño que permite evaluar el rendimiento individual.</p> <p>Evidencia: resultados de las evaluaciones de desempeño</p> <p>CNC cuenta con mecanismos en el área TIC, que apoyan en las herramientas digitales y de comunicación, de forma imperante y adecuados a la realidad mundial que trajo el COVID 19.</p> <p>Evidencia: Proceso Gestión TIC</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En el área de RRHH se realizan evaluaciones de efectividad de las actividades formativas.</p> <p>Evidencia: formulario aplicado de evaluación formativa.</p> <p>En CNC contamos con Política de Beneficios y Compensaciones, la cual contiene los mecanismos de reconocimiento, tales como Memos, Correos y reconocimientos individuales. En esta Política, se encuentran los días libres a colaboradores por participación en jornadas de auditorías internas, entre otras facilidades.</p> <p>Evidencia: Política de Beneficios y Compensaciones</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por</p>	<p>Colocar en el Plan de Mejora</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	<p>CNC ha sido reconocida por diferentes entidades público-privada y organismos multilaterales en los que podemos destacar el reconocimiento de la Asociación de Industria de la República Dominicana (AIRD) con el premio a la Labor Institucional en Apoyo al Sector Industrial, por sus “niveles de excelencia mostrados a lo largo de su historia” y su compromiso “con el impulso del sector productivo nacional”. Se trató de la primera entrega del premio, que agotó un largo proceso de consulta entre las industrias y asociaciones miembros de la AIRD.</p> <p>Contamos con</p> <p>Evidencia: Memorias Institucionales y http://competitividad.gob.do/transparencia/index.php/es</p>	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	N/A Instalación alquilada	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de	CNC cuenta con la Estrategia Nacional de Competitividad, la cual se elaboró a fin de apoyar mejorar la Competitividad en la	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>República Dominicana y apuntando los pilares básicos y trascendentales de seguridad, movilidad entre otros aspectos.</p> <p>Evidencia: Estrategia Nacional de Competitividad</p> <p>CNC tiene conformado su comité de ética con un equipo Multidisciplinario. El Mismo tiene las pautas establecidas por la DIGEIG.</p> <p>Evidencias: Minutas, Listados de Asistencia y nombramiento de equipo de trabajo.</p> <p>CNC este certificado 3R, como parte se su compromiso con la Responsabilidad Social. En este sentido, se socializa permanentemente con los colaboradores, pautas para apoyar al funcionamiento del Sistemas como también ser entes replicadores de cambios.</p> <p>Evidencia: Certificado, Matriz de Impacto Ambiental, minutas y planes de trabajo.</p> <p>CNC tiene vigente sus CCC, donde se exponen los servicios comprometidos, nuestra responsabilidad para asumirlos y valores agregados.</p> <p>Evidencia: CCC</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>CNC tiene su manejo de gestión ambiental efectivo para manejo de residuos, el programa de salud y seguridad, ahorro de combustibles fósiles, gestión social, manejo de agua y manejo del aire, cumpliendo así los requisitos establecidos para la certificación, categoría oro.</p> <p>En CNC se da mantenimiento a los vehículos, mobiliarios y equipo de la institución de manera periódica. En el caso de los vehículos, cada cinco mil kilómetros se le da un mantenimiento general; en el caso de los mobiliarios y equipos se le realiza una inspección mensual CNC contempla dentro de los proyectos acciones que buscan una relación de cooperación entre el cliente, logrando “un sistema comercial basado en el diálogo, la transparencia y el respeto, que busca una mayor equidad en el comercio prestando especial atención a criterios sociales y medioambientales. Contribuye al desarrollo sostenible ofreciendo mejores condiciones comerciales y asegurando los derechos de productores/as y trabajadores/as desfavorecidos”, ejemplo de ello es que en los programas que se han apoyado en la implementación del sistema de calidad se trabajaron con empresas en la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <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</p>	<p>certificación de comercio justo, las cuales abarcan cientos de pequeños agrícolas. Dicho sistema de gestión de calidad contempla la responsabilidad social hacia la comunidad.</p> <p>Evidencia: Proceso de Control de los Servicios Generales, Certificado 3R y registros de seguimiento a la infraestructura</p> <p>Colocar e Plan de Mejora</p> <p>CNC cuenta con Manual de Comunicaciones, que estipula el tratamiento e importancia de la cobertura de los medios en sus impresiones.</p> <p>Evidencia: Manual de Comunicaciones</p> <p>CNC promueve la igualdad de oportunidades y no tiene discriminación en cuanto a género, sexo, raza, religión, personal con discapacidad, como se evidencia en el manual de inducción de CNC.</p> <p>Evidencia: Manual de Inducción y Reglamento Interno</p>	<p>No se evidencia el mecanismo de validar la Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <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>CNC apoya la Red Interamericana de Competitividad (RIAC), organismo que agrupa a los países miembros de la OEA. También, CNC apoya instancias internacionales como Iniciativa Camino a la Prosperidad, en la cual se promueve el diálogo público-privado en lo concerniente a la facilitación del comercio y la inversión, y donde se promueve el intercambio de experiencias y prácticas.</p> <p>Evidencia: Memorias Institucionales, PEI y POA</p> <p>CNC es miembro de una diversidad de comisiones técnicas y mesas de trabajo en las que convergen otras instituciones, y en las cuales se promueve el intercambio de conocimiento y productivo. Además, promueve el intercambio de conocimiento y productivo a través de talleres y charlas.</p> <p>Miembro de 18 Consejos y Comisiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 PTPR 2 ITLA 3 Ciudades Creativas 4 AIPC 5 CODOCA Mesa de Logística y Conectividad del Foro para el Crecimiento del Caribe 6 Comité de Facilitación Comercial de AMCHAM-DR 7 Comité Obstáculos Técnicos al Comercio 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de</p>	<p>8 Observador Comité Nacional de Medidas Fitosanitarias</p> <p>9 Comité Facilitación Comercial (lo componen</p> <p>10 Vicesecretario de la Red Nacional de Transporte Terrestre (RNTT)</p> <p>11</p> <p>Evidencia: Memorias Institucionales y http://competitividad.gob.do/transparencia/index.php/es/ y Reportes de Efectividad de Procesos de la Dirección Técnica</p> <p>Se evidencia la conformación de un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo y un programa de actividades. Política de Seguridad e informe actividades. Se evidencia la realización de jornadas de salud: Latidos, Hipertensión Arterial, Azúcar en Equilibrio, Primeros Auxilios, jornadas oftalmológicas, Qué Hacer en Caso de Terremoto.</p> <p>Evidencia: Memorándum que nombra Comité, Plan de trabajo y Seguimiento del mismo, como también Política que compendia estos fines.</p> <p>CNC ha contemplado la ejecución de responsabilidad social a través de la implementación en los grupos de interés. Abarcando los temas de políticas sociales en la comunidad, medioambientales, de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	mercado de responsabilidad frente a los clientes. Evidencia: Política de Protección del Medio Ambiente	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>N/A</p> <p>Los principales outcome o resultados (efectos e impactos) asociados a los output se resumen en mejoras significativas en el marco jurídico del país y en el fortalecimiento del modelo de asociatividad o integración productiva, mejora de la calidad y productividad de los productores y pymes beneficiadas, así como en la implementación del Observatorio Nacional de Competitividad</p> <p>Evidencia: Memorias Institucionales y http://competitividad.gob.do/transparencia/index.php/es/</p>	N/A

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>En comparación con otros programas y proyectos de apoyo a clústeres, los ejecutados por CNC se destacan por su mayor alcance y cobertura. Los Programas USAID-DOMINICAN SUSTAINABLE TOURISM ALLIANCE (USAID – DSTA)</p> <p>Evidencia: http://competitividad.gob.do/transparencia/index.php/es/, Manual de Calidad en la Gestión, PEI-POA y Minuta de Consejo de Calidad Trimestral.</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>CNC cuenta con un SGC orientado a Procesos con sus mediciones de lugar. Esto nos permite monitorear trimestralmente los objetivos planteados en función a los materializados.</p> <p>Evidencia: Minutas del Consejo de Calidad, agendas y Matriz de Efectividad de Cumplimiento.</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>En relación con los resultados de mediciones por inspección o auditorías de financiamiento de la organización, las auditorías externas al SGC consideran que el sistema se mantiene de manera correcta y destacan entre sus puntos fuertes el “Alto compromiso de todo el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>personal de la organización y la alta dirección”.</p> <p>Evidencia: Memorias Institucionales y http://competitividad.gob.do/transparencia/index.php/es/, Encuesta de Satisfacción de Cientes</p> <p>CNC cuenta con la estrategia nacional de competitividad, la cual es un levantamiento documental de las reformas del sector público, donde se manifiestan los cambios a nivel global, y el cambio de los productos por instrucciones de la Presidencia de la República.</p> <p>Evidencia: Estrategia Nacional de Competitividad</p> <p>CNC cuenta con la estrategia nacional de competitividad, la cual es un levantamiento documental de las reformas del sector público, orientado a los ciudadanos con labores de seguimiento continuas, en la búsqueda de un país más competitivo.</p> <p>Evidencia: Estrategia Nacional de Competitividad</p>	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>En relación con la eficiencia de la organización en la gestión de recursos disponibles, la evolución de los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) muestra una mejora significativa con respecto a los mecanismos correspondientes. El valor promedio del indicador pasó de 67, en 2017 a 99.42 en 2020.</p> <p>En relación a la eficacia y eficiencia de los procesos internos eficiencia interna, tales como manejo presupuestario, gestión de acciones correctivas, auditorías internas entre otros, la institución presenta un alto nivel de cumplimiento.</p> <p>Evidencia: Reportes del SISMAP</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	Colocar en Plan	No se evidencia el mecanismo que mide las mejoras de innovaciones de procesos
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	Colocar en Plan	No se evidencian los mecanismos y registros de que tengamos Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>CNC este certificado bajo la Norma ISO 9001 en su versión 2015. En este marco cuenta con un Mapa de Procesos detallado que tiene sus alcances, entradas y salidas de lugar con sus indicadores, y de esta manera documenta el cumplimiento de las alianzas productivas.</p> <p>Evidencias: Matriz de Efectividad de indicadores, Minutas, listados de reuniones.</p>	
<p>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>	<p>CNC cuenta con mecanismos tecnológicos para brindar servicio oportuno a sus clientes internos y externos. Contamos con un moderno sistema Microsoft 365 como también una pagina web de uso fácil. A lo interno de la organización tenemos buenos equipos y copiadoras con uso óptimo de energía y contabilización de impresiones a fin de continuar con las labores de sostenibilidad.</p> <p>Evidencia: Correos socializando herramientas, memos y procesos del SGC</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>En relación con los resultados de mediciones por inspección o auditorías de financiamiento de la organización, las auditorías externas al</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>SGC consideran que el sistema se mantiene de manera correcta y destacan entre sus puntos fuertes el “Alto compromiso de todo el personal de la organización y la alta dirección”.</p> <p>Evidencia: Memorias Institucionales y http://competitividad.gob.do/transparencia/index.php/es/, Encuesta de Satisfacción de Cientes</p> <p>CNC forma parte del Jurado del Premio Nacional a la Calidad, bandera azul y Producción mas limpia, como parte de su compromiso y responsabilidad social.</p> <p>Evidencia: Convocatorias, minutas y bancos de Multimedia</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>El Presupuesto asignado al Consejo Nacional de Competitividad fueron ejecutados de manera satisfactoria, cumplimiento de esta manera con los objetivos financieros de este 2020, con lo que resta para finalizar.</p> <p>Evidencia: PEI, POA y Reporte de ejecución presupuestaria Trimestral</p> <p>A los fines de lograr los productos, efectos e impacto a los menores costos posible, se aplican criterios de adquisición y contratación de servicios a precios</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	competitivos. Evidencia: Proceso de compras y contrataciones de Competitividad	

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 autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.