

**INFORME AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**  
**Implementación modelo Marco Común de Evaluación CAF, versión 2020**  
Septiembre, 2021

**Equipo autoevaluador:**

Angers Sánchez, coordinadora  
Paola Andújar  
Gabriela Calderón  
Yomayri Aracena  
Carlos Coronado  
Víctor Cuevas  
Argen Santana

**COMISIÓN DE DEFENSA COMERCIAL**

SANTO DOMINGO, REP. DOM.  
Calle Manuel de Jesús Troncoso, No. 18, Ensanche Paraíso.

## I. Resumen Ejecutivo:

Realizar el proceso de autoevaluación institucional mediante el Marco Común de Evaluación CAF (por sus siglas en inglés *Common Assessment Framework*) nos permite obtener un rápido diagnóstico institucional que nos guía en la implementación y utilización de técnicas y herramientas para mejorar el rendimiento y desempeño de la institución. El modelo nos muestra una forma sencilla para identificar las mejoras que nos llevan a gestionar la calidad de una forma eficaz y el camino para la implementación y desarrollo de una cultura de excelencia.

La aplicación del modelo en la Comisión Reguladora de Prácticas Desleales en el Comercio y sobre Medidas de Salvaguardias, se realizó con el análisis de la institución de los nueve criterios y veintiocho subcriterios que componen la Guía de Autoevaluación, apoyados en los ejemplos que sirvieron como referencia en la identificación de los puntos fuertes, con sus respectivas evidencias, y las áreas de mejora.

Como resultado de esta autoevaluación, se presentan fortalezas y oportunidades de mejoras, en las que la institución trabajará continuamente con miras a implementar acciones para obtener los resultados vinculados a los planes institucionales. En ese sentido, la Comisión elaborará un plan de trabajo, con acciones a implementarse en el corto y mediano plazo, que nos permitan abordar los hallazgos identificados como puntos de prioridad y que se exponen en el presente informe.

## **II. Información Institucional:**

La CDC tiene su base legal en la Ley Núm. 1-02 sobre Prácticas Desleales de Comercio y Medidas de Salvaguardas, es una institución con carácter de entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio de personalidad jurídica.

La función principal de la CDC es ejecutar, a solicitud de parte interesada o de oficio, todas las investigaciones que demande la administración de la Ley Núm. 1-02, su reglamento de aplicación y los tratados internacionales sobre la materia, para determinar, en los casos en que proceda, la aplicación de derechos “antidumping”, derechos compensatorios y medidas de salvaguardias.

**a) Misión:** Defender la producción nacional ante aumentos súbitos de importaciones y prácticas desleales en el comercio internacional.

**b) Visión:** Somos un instrumento eficaz y útil de defensa comercial que contribuye a la permanencia y ajuste de los sectores productivos.

**c) Valores:**

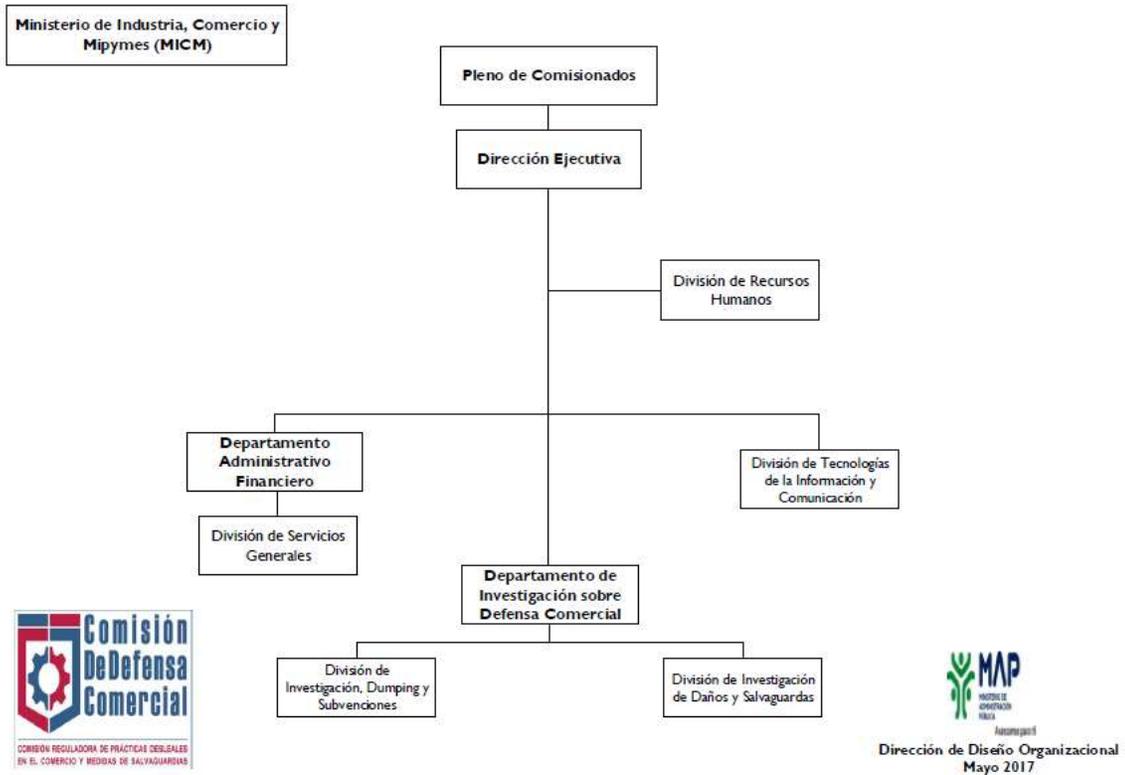
- Excelencia
- Integridad
- Trabajo en Equipo
- Confidencialidad
- Compromiso

## **III. Base legal institucional:**

Las disposiciones que establecen los procedimientos a seguir por la CDC, en el marco de las investigaciones por dumping, subvenciones y medidas de salvaguardia, están contenidas en los siguientes instrumentos legales:

Ley Núm. 1-02 sobre las Prácticas Desleales de Comercio y Medidas de Salvaguardas. Esta Ley incorpora las disposiciones de los Acuerdos de la Organización Mundial del Comercio (OMC), estableciendo normas para las investigaciones y la imposición de derechos antidumping o compensatorios a las importaciones objeto de dumping o subvenciones que causen o amenacen causar daño importante a una rama de la producción nacional, así como para la aplicación de medidas de salvaguardia a fin de hacer frente a un incremento masivo de las importaciones que cause o amenace causar daño grave a una rama de la producción nacional.

#### IV. Estructura organizacional



## **V. Servicios:**

### **5.1 Ejecutar Procedimiento de Investigación por Dumping**

Determinar mediante un procedimiento de investigación y en virtud de la solicitud realizada por la rama de producción nacional o de oficio por la CDC, si existen importaciones objeto de dumping, daño y relación causal que ameriten la aplicación de un derecho antidumping, en virtud de la cuantía determinada.

### **5.2 Ejecutar procedimientos de Investigación para la aplicación de medidas de salvaguardias**

Determinar mediante un procedimiento de investigación y en virtud de la solicitud realizada por la rama de producción nacional o de oficio por la CDC, si existen pruebas suficientes de que, como resultado de una evolución imprevista de la circunstancia, las importaciones del producto objeto de investigación han aumentado en tal cantidad y en condiciones tales que causan o amenazan causar un daño grave a la rama de producción nacional de productos similares o directamente competidores, que ameriten la aplicación de una medida de salvaguardia.

Este servicio va dirigido a la rama de producción nacional que se encuentre afectada por un aumento súbito e imprevisto de las importaciones del producto objeto de investigación, las cuales le hayan causado un daño grave o una amenaza de daño grave que amerite la adopción de medidas de salvaguardias.

### **5.3 Ejecutar procedimientos de Investigación por subvenciones**

Determinar mediante un procedimiento de investigación y en virtud de la solicitud realizada por la rama de producción nacional o de oficio por la CDC, si existen importaciones objeto de subvenciones, daño y relación causal que ameriten la aplicación de un derecho compensatorio, en virtud de la cuantía determinada.

Este servicio va dirigido a la rama de producción nacional que se encuentre afectado por prácticas de subvenciones, las cuales le hayan causado un daño importante o una amenaza de daño importante o un retraso importante en la creación de esta rama de producción nacional.

### **5.4 Servicio de Información y Asistencia para Defensa Comercial (SIADEC)**

El SIADEC es un servicio que ofrece la CDC de carácter público y abierto, cuyo propósito es el de asistir, informar y capacitar a los empresarios, especialmente, a las pequeñas y medianas empresas.

Este es un servicio especial ofrecido por la CDC a los productores nacionales, en especial a las pequeñas y medianas empresas.

## **VI. Ejes Estratégicos y Objetivos del Plan Estratégico Institucional 2019-2022**

### **Eje estratégico 1: Innovación y Desarrollo**

- **Objetivos estratégicos:**
  - Poner en funcionamiento de manera automatizada el Sistema de Alerta Temprana y Monitoreo (SAT).
  - Implementar el Sistema de Asistencia Técnica Especializada (SIADDEC).
  - Implementar un sistema de digitalización de documentos.
  - Diseñar e implementar un plan de responsabilidad social.
  - Implementar un programa de pasantías universitarias
  - Crear una red informática para compartir información interna en la CDC
  - Establecer un sistema de contingencia de tecnología de la información.

### **Eje estratégico 2: Fortalecimiento Institucional**

- **Objetivos estratégicos:**
  - Establecer mejores prácticas en los procesos vinculados a la defensa de los sectores productivos nacionales ante eventuales prácticas desleales de comercio y/o aumentos súbitos de las importaciones.
  - Implementar los módulos del Sistema de Gestión Financiera (SIGEF)
  - Implementar un Sistema Nacional de Archivo (SIA)
  - Mejorar la infraestructura tecnológica de redes y telecomunicaciones de la institución
  - Actualizar la plataforma tecnológica
  - Implementar el programa de gestión de desarrollo humano.
  - Implementar el programa de diagnóstico, mejoras y seguimiento SISMAP
  - Implementar el modelo de evaluación del desempeño.
  - Diseñar e implementar el programa de cultura organizacional
  - Desarrollo institucional en la gestión de la calidad y eficiencia de los procesos
  - Fortalecer el proceso de planificación estratégica como herramienta central para el desarrollo y fortalecimiento institucional
  - Gestionar la capacitación técnica e intercambio de mejores prácticas en temas de dumping, subvenciones y medidas de salvaguardias mediante la cooperación internacional.
  - Actualizar base de datos e informaciones de la Cooperación Internacional
  - Fortalecer la transparencia de la CDC a nivel internacional.

### **Eje estratégico 3: Relaciones Interinstitucionales**

- **Objetivos estratégicos**
  - Establecer el flujo de información institucional para el manejo de datos de importación de mercancías producidas por empresas nacionales.
  - Mejorar los vínculos e integración interinstitucional con instituciones públicas afines para fortalecer las acciones en materia de defensa comercial.

#### **Eje estratégico 4: Comunicación Institucional**

- Objetivos estratégicos
  - Fortalecer la presencia e impacto en medios de comunicación digitales y redes sociales.
  - Fortalecer las relaciones con los gremios empresariales
  - Fortalecer la presencia en medios especializados en negocios y economía
  - Implementar un programa de contactos y visitas institucionales a organismos y entidades facilitadoras de proyectos de cooperación internacional a nivel local.

### **VII. Hallazgos del proceso de autoevaluación – Guía Autodiagnóstico**

#### **7.1 Áreas de mejora en los Criterios Facilitadores:**

##### **7.1.1 Criterio 1. Liderazgo**

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

- No se evidencia una vinculación de las estrategias institucionales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- No se evidencia socializaciones periódicas de la estrategia institucional.

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

- No se evidencia que se realicen encuestas u otros mecanismos que permitan a la CDC identificar e implementar mejoras de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés externos.
- No se evidencia la implementación de un sistema de gestión del riesgo interno o el seguimiento a la Metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR).
- No se evidencia un área de planificación y Desarrollo fortalecida en el desarrollo de procesos y gestión de la calidad.
- No se evidencia un área o personal con el perfil requerido para desempeñar las funciones de comunicación estratégica en la CDC.

##### **7.1.2 Criterio 2. Estrategia y Planificación**

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

- No se evidencia levantamientos periódicos de las necesidades y expectativas de los grupos de interés relevantes.

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

- No se evidencia un plan de gestión ambiental, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.

Subcriterio 2.3 Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes

- No se evidencia un área de comunicación estratégica en la institución.

### **7.1.3 Criterio 3. Personas**

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

- No se evidencia una política de género ni el establecimiento de una unidad de género en la organización.

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

- No se evidencia en la programación de capacitaciones actividades formativas ni desarrollo de técnicas de comunicación para la gestión de riesgos, gestión de la diversidad y enfoque de género.
- No se evidencian evaluaciones de impacto de programas de formación y desarrollo en las personas, no existe un análisis de costo/beneficio de las capacitaciones y tampoco contamos con un indicador.

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

- No se evidencia la conformación de una Asociación de Servidores Públicos en la organización.
- No se evidencian acciones implementadas por el Comité de Seguridad Ocupacional en la organización.
- No se evidencian lineamientos ni condiciones para cubrir las necesidades de un personal con discapacidad, si lo hubiere en la organización.

### **7.1.4 Criterio 4. Alianzas y Recursos**

Subcriterio 4.1 Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

- No se evidencia una matriz que compile los grupos de interés/socios identificados por la organización.
- No se evidencian controles, evaluaciones, revisiones o monitoreos periódicos de los resultados e impactos de las alianzas con otras entidades.

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

- No se evidencia la realización de encuestas, sondeos de opinión, grupos de consultas a los ciudadanos.
- No se evidencian políticas y procedimientos documentados para recoger y procesar datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes mediante el buzón de sugerencias, quejas.

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

- No se evidencia capacitaciones o acciones que promuevan el aprovechamiento de las oportunidades de transformación digital para aumentar el conocimiento en la organización.

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

- No se evidencian monitoreos y evaluaciones sistemáticas de la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
- No se evidencia el uso de servicios o herramientas en la nube.
- No se evidencia servicios en línea

#### Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

- No se evidencia un plan de mantenimiento de las instalaciones de la CDC.
- No se evidencia una política de ciclo de vida para la reutilización, reciclado o eliminación segura en la gestión de las instalaciones de la CDC.
- No se evidencia la disponibilidad de parqueos suficientes para los ciudadanos/clientes que visitan la CDC ni para el personal que labora en la institución.

### **7.1.5 Criterio 5. Procesos**

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

- No se evidencia el diseño e implementación de un sistema para gestionar los procesos aprovechando las oportunidades de digitalización
- No se evidencia que en la CDC exista un área de calidad o un área que realice auditorías a los procesos y procedimientos de la CDC.
- No se evidencia el establecimiento de indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos.

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

- No se evidencia una accesibilidad de servicios en línea.
- No se evidencia un involucramiento de los ciudadanos por medio de encuestas, grupos focales.

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

- No se evidencia una coordinación de los procesos de la organización con otras organizaciones para crear una cadena de servicio, ni la interoperabilidad con otras entidades para el intercambio de datos.

## **7.2 Áreas de mejora en los criterios de Resultados**

### **7.1.6 Criterio 6. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes**

- No se evidencian mediciones de satisfacción y expectativas de los clientes ciudadanos en cuanto a la organización, los servicios y productos, y sobre su calidad, ni mediciones de la participación de grupos de interés y la implementación de innovaciones.

### **7.1.7 Criterio 7. Resultados en las personas**

- No se evidencian mediciones de la satisfacción de las necesidades y expectativas de la gente; la percepción respecto a la imagen y rendimiento general de la organización, los sistemas de gestión.

### **7.1.8 Criterio 8: Resultados de la Responsabilidad Social**

Subcriterio 8.1 Mediciones de percepción respecto a:

- No se evidencia mediciones respecto al impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.
- No se evidencia mediciones de percepción respecto a la reputación de la organización
- No se evidencia mediciones de percepción respecto a acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja
- No se evidencia mediciones de percepción sobre el impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad.

Subcriterio 8.2 Mediciones del rendimiento organizacional

- No se evidencia mediciones de actividades de la organización para preservar los recursos.
- No se evidencia mediciones de la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes.
- No se evidencia mediciones respecto proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.
- No se evidencia mediciones de programas de prevención de riesgos y salud.

### **7.1.9 Criterio 9: Resultados clave de rendimiento.**

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

- No se evidencia mediciones de rendimiento con relación a los servicios o productos y valor público de la organización.
- No se evidencia mediciones de eficiencia o análisis comparativos relativos a las alianzas, intercambios de buenas prácticas que realiza la organización, mediciones de impacto de las tecnologías.

#### Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

- No se evidencia la medición del ambiente de trabajo y la cultura de la organización
- No se evidencia la medición mejoras e invocación de procesos.
- No se evidencia la medición y análisis comparativos de benchmarking/benchlearnig con otras organizaciones.
- No se evidencia la medición del impacto de las tecnologías.

## **VIII. Conclusiones y lecciones aprendidas.**

La experiencia de haber revisado, analizado y confrontado las gestiones que realiza la CDC para el desarrollo de sus actividades diarias con el modelo CAF nos ha hecho identificar con mayor profundidad las mejoras a trabajar para encaminar la institución en la mejora continua, consolidar su estructura, desarrollarla y fortalecerla internamente para lograr ser parte de las organizaciones públicas que apuestan por la excelencia en su gestión.