



Consejo Nacional de Competitividad

**1er Informe de Avance en la Implementación  
Plan de Mejora Institucional con base en el Modelo CAF  
(Common Assessment Framework)**

**2021**

## 1er Informe de Avances en la Implementación del Plan de Mejora Institucional 2021

### **Introducción**

El presente documento corresponde al primer informe de al plan de mejora institucional del Ministerio de Administración Pública para el año 2021.

El plan de mejora institucional del Consejo Nacional de Competitividad, está basado en la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) y las correspondientes áreas de mejora encontradas como resultado del autodiagnóstico institucional. Para ello se trabajaron los 9 criterios que componen el modelo en donde a partir de los hallazgos encontrados se priorizaron siete (07) áreas de mejora de las que a su vez este informe se presentan acciones para cuatro (4) de las mismas, constituyendo un considerable avance.

Con esto buscamos que la gestión de la organización se vea enriquecida con el uso de herramientas, técnicas orientadas a una cada vez mejor gestión de la calidad tanto de los productos como de los servicios, y que las mismas se vean reflejadas en una mayor satisfacción de los ciudadanos/clientes.

## Índice

### CRITERIO 5: PROCESOS

#### **SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.**

Hallazgo según el autodiagnóstico:

Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.

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

Hallazgo según el autodiagnóstico Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.

Acción realizada: Competitividad elaboró la Estrategia Nacional de Competitividad, donde se tomaron en cuenta diversos grupos de interés, con miras al desarrollo de los sectores productivos y grupos de interés.

Evidencia:





Consejo Nacional de Competitividad

**Luis Abinader Corona**  
Presidente de la  
República Dominicana  
Presidente del Consejo

**Miguel Ceara-Hatton**  
Ministro de Economía,  
Planificación y Desarrollo  
Vicepresidente del  
Consejo

**Peter A. Prazmowski**  
Director Ejecutivo  
Secretario del Consejo

**Lisandro Macarrulla**  
Ministro de la Presidencia

**José Ignacio Paliza**  
Ministro Administrativo  
de la Presidencia

**José Manuel Vicente**  
Ministro de Hacienda

**Luis Miguel Decamps**  
Ministro de Trabajo

**Victor Bisonó Haza**  
Ministro de Industria,  
Comercio y MYPYMES

**Deligne Asención Burgos**  
Ministro de Obras Públicas

**Limber Cruz**  
Ministro de Agricultura

**David Collado**  
Ministro de Turismo

**Biviana Riveiro**  
Directora Ejecutiva  
de PRODOMINICANA

**Ligia Bonetti**  
Miembro del Consejo

**Pedro Brache**  
Miembro del Consejo

**Manuel A. Grullón**  
Miembro del Consejo

**Felipe Vicini**  
Miembro del Consejo

**Fernando Capellán**  
Miembro del Consejo

**Luis Molina Achécar**  
Miembro del Consejo

**Frank Rainieri**  
Miembro del Consejo

**Manuel E. Tavares**  
Miembro del Consejo

**José Miguel González**  
Miembro del Consejo

## ÍNDICE

|  |           |
|--|-----------|
| PRÓLOGO  | 9         |
| RESUMEN EJECUTIVO  | 13        |
| <b>1 INTRODUCCIÓN</b>  | <b>25</b> |
| 1.1 Productividad y la riqueza de las naciones                                 | 26        |
| 1.2 Los determinantes de la productividad                                      | 28        |
| 1.3 Competitividad y la productividad relativa entre naciones                  | 30        |
| 1.4 ¿Por qué es importante la competitividad?                                  | 31        |
| 1.5 Innovación, productividad y competitividad                                 | 35        |
| 1.6 Lecciones aprendidas de los países exitosos en competitividad y desarrollo | 39        |
| <b>2 COMPETITIVIDAD EN LA REPÚBLICA DOMINICANA</b>                             | <b>51</b> |
| 2.1 Recuento sociopolítico y económico   | 52        |
| 2.2 El modelo de desarrollo que ha prevalecido en la República Dominicana      | 55        |
| 2.3 Estatus competitivo y los grandes obstáculos                               | 58        |
| 2.4 Priorización de obstáculos   | 65        |
| 2.5 El problema de ejecución y los enemigos del cambio                         | 75        |
| <b>3 EL SUEÑO DOMINICANO</b>   | <b>81</b> |
| 3.1 La República Dominicana que soñamos  | 82        |
| 3.2 Ventajas competitivas y sectores clave                                     | 84        |
| 3.3 Marca país como identidad para alcanzar un sueño                           | 88        |
| 3.4 La República Dominicana del 2040   | 89        |
| 3.5 Una gran concertación nacional   | 93        |
| <b>4 METODOLOGÍA PARA ENCONTRAR LAS REFORMAS DOMINICANAS</b>                   | <b>97</b> |
| 4.1 Reformas desde la óptica de la competitividad                              | 98        |
| 4.2 Consideraciones para las grandes reformas                                  | 100       |
| 4.3 Un proceso de tres fases para las reformas                                 | 111       |
| 4.4 Identificación de acciones, medidas y reformas                             | 116       |
| 4.5 El Programa de Gobierno 2020-2024 y la competitividad                      | 118       |

### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

#### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

Hallazgo según el autodiagnóstico: Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.

### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

#### **SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

Hallazgo según el autodiagnóstico: Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.

Acción realizada: se crearon los procesos adecuados a la responsabilidad actual de los actores en las áreas Administrativa y financiera, y re validaron los ya creados con los responsables de lugar.

Evidencia:

|   |  |                |            |
|---|--|----------------|------------|
|  | PROCESO                                      | CÓDIGO:        | P-04       |
|   | Recepción de Facturas                        | VERSIÓN:       | 00         |
|   | RESPONSABLE: Encargado(a) Administrativo (a) | FECHA EMISIÓN: | 14.05.2021 |

Recorte rectángulo

## PROCESO RECEPCIÓN DE FACTURAS

Elaboró y/o actualizó: Coordinadora de Calidad en la Gestión  
 Revisó y aprobó: Directora Adm. & Financiera  
 Responsable del documento: Encargado (a) Administrativo (a)  
 Fecha de revisión: 14.05.2021



|   |   |                |            |
|---|---|----------------|------------|
|  | PROCESO                                       | CÓDIGO:        | P-19       |
|   | Control de Servicios Generales                | VERSIÓN:       | 02         |
|   | RESPONSABLE: Encargado (a) Administrativo (a) | FECHA EMISIÓN: | 12.12.2017 |

Recorte rectángulo

## PROCESO CONTROL DE SERVICIOS GENERALES



Elaboró y/o actualizó: Coordinadora de Calidad en la Gestión  
 Revisó y aprobó: Directora Administrativa & Financiera  
 Responsable del documento: Encargado (a) Administrativo (a)  
 Fecha de revisión: 22.02.2021

|  |                         |                          |                        |           |
|--|-------------------------|--------------------------|------------------------|-----------|
|  | <b>PROCESO</b>          | <b>CÓDIGO:</b>           | P-23                   |           |
|  | Gestión Infraestructura | <b>VERSIÓN:</b>          | 02                     |           |
|  | <b>RESPONSABLE</b>      | Enc. Servicios Generales | <b>FECHA REVISIÓN:</b> | 11-dic-17 |

|  |                    |                                    |                        |
|--|--------------------|------------------------------------|------------------------|
|  | <b>PROCESO</b>     | <b>CÓDIGO:</b>                     | P-32                   |
|  | Pago               | <b>VERSIÓN:</b>                    | 00                     |
|  | <b>RESPONSABLE</b> | Enc de la División de Contabilidad | <b>FECHA REVISIÓN:</b> |

**PROCESO GESTIÓN INFRAESTRUCTURA**



| EMISIÓN | ELABORÓ                  | REVISÓ                     | APROBÓ             |
|---------|--------------------------|----------------------------|--------------------|
| NOMBRE: | CLAUDIO MANZUETA         | DESIREE ULERIO             | RAFAEL PAZ         |
| CARGO:  | ENC. SERVICIOS GENERALES | ENC. CALIDAD EN LA GESTIÓN | DIRECTOR EJECUTIVO |
| FIRMA:  |                          |                            |                    |
| FECHA:  | 11-diciembre-2017        | 11-diciembre-2017          | 11-diciembre-2017  |

**PROCESO DE PAGO**



| EMISIÓN | ELABORÓ                            | REVISÓ                     | APROBÓ             |
|---------|------------------------------------|----------------------------|--------------------|
| NOMBRE: | ANGELICA LOZADA                    | DESIREE ULERIO             | RAFAEL PAZ         |
| CARGO:  | ENC DE LA DIVISIÓN DE CONTABILIDAD | ENC. CALIDAD EN LA GESTIÓN | DIRECTOR EJECUTIVO |
| FIRMA:  |                                    |                            |                    |
| FECHA:  | 12-diciembre-17                    | 12-diciembre-17            | 12-diciembre-17    |

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social**

Hallazgo según el autodiagnóstico: Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).

Acción realizada: se actualizó la Matriz de Comunicaciones, donde se plasma el grado de importancia que le da CNC a los medios, de acuerdo a sus impresiones.

Evidencia:

|   |                                |                           |
|---|--------------------------------|---------------------------|
|  | MANUAL                         | CÓDIGO: P-04              |
|   | COMUNICACIONES                 | VERSIÓN: 04               |
|   | RESPONSABLE: Directora Técnica | FECHA EMISIÓN: 17.05.2018 |

## MANUAL DE COMUNICACIONES



|  |   |
|--|---|
| Elaboró y/o actualizó: Coordinadora de Calidad         |  |
| Revisó y aprobó: Directora Administrativa & Financiera |  |
| Responsable del documento: Directora Técnica           |  |
| Fecha de revisión: 11.06.2021                          |   |

- Realizar publicaciones fijas en el perfil o Feed (video, carrusel de imágenes, fotografías o infografías) con las informaciones más importantes sobre el evento o acción realizada y de interés para los usuarios.
- Como forma de generar interés en las publicaciones de CNC se etiquetan a los actores relacionados al evento o información que se esté transmitiendo a través de las Redes Sociales.

### Herramientas de gestión:

Se debe hacer monitoreo y análisis de las interacciones en las redes sociales para generar un reporte que mide el posicionamiento, reputación y rendimiento del organismo en redes sociales.

Se permite el uso herramientas digitales que ayuden a obtener datos de manera integral y permitan optimizar la planificación de redes sociales para obtener mejores resultados en el monitoreo de publicaciones y gestionar, analizar, y medir los contenidos digitales.

### 2.1 RESPONSABLES DE DIVULGAR INFORMACIONES INTERNAS

La Matriz MT - 04 explica que Recursos Humanos es responsable de divulgar informaciones internas.

### Eventos realizados dentro de las instalaciones del Consejo Nacional de Competitividad.

**Visitas y Reuniones.** Las visitas a la Dirección Ejecutiva se llevan a cabo en el antedespacho o despacho. Las reuniones en la dirección ejecutiva se realizan en el Salón Ejecutivo o en el Salón de Reuniones, dependiendo de la cantidad de personas a participar. El Director Ejecutivo preside las reuniones y se sienta en la cabecera de la mesa, los visitantes a su derecha y los funcionarios de Competitividad que lo acompañen, a su izquierda.

**Acuerdos.** El montaje del salón de actos debe ser tipo teatro con una mesa rectangular en la parte superior del salón (donde está ubicado la bandera y el logo institucional), donde será realizada la firma, con las banderas institucionales (de las instituciones participantes) y de la Rep. Dom. (Ver: Uso Correcto de la Bandera Institucional). El Director Ejecutivo de Competitividad se sentará a la izquierda de la mesa y el firmante invitado, a su derecha. La primera fila del público se reserva para los directores de Competitividad y altos funcionarios de la institución invitada.

Los acuerdos se colocan en las carpetas duras y se colocan en la mesa 5 minutos antes de que los firmantes se sienten. Deben intercambiar las carpetas una vez firmado el acuerdo, para completar las firmas en ambos documentos. En caso de que los firmantes sean más de dos, pasarán a su derecha la carpeta con el documento una vez firmado por cada uno. Un personal de protocolo recogerá la carpeta a la derecha de la mesa para llevarla al extremo izquierdo, así sucesivamente hasta que todos los documentos estén firmados por todos los firmantes.

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional Indicadores de responsabilidad social**

Hallazgo según el autodiagnóstico: Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).

Acción realizada: se estableció una política para desembolsos, a través de la Asociación de servidores públicos de CNC, la partida para medicamentos, fallecimiento de familiares y cuota para desastres naturales.

Evidencia:

|   |                                   |                             |                 |       |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------|-------|
|  | POLÍTICA                          |                             | CÓDIGO:         | PO-00 |
|   | Asociación de Servidores Públicos |                             | VERSIÓN:        | 00    |
|   | RESPONSABLE:                      | Presidente de la Asociación | FECHA REVISIÓN: | N/A   |


**POLÍTICA**  
**ASOCIACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS DE COMPETITIVIDAD**  
**PARA DESEMBOLSOS**

15 de enero 2020

|   |                                   |                             |                 |       |
|---|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------|-------|
|  | POLÍTICA                          |                             | CÓDIGO:         | PO-00 |
|   | Asociación de Servidores Públicos |                             | VERSIÓN:        | 00    |
|   | RESPONSABLE:                      | Presidente de la Asociación | FECHA REVISIÓN: | N/A   |

- ✓ Planilla de detalle para desembolso
- ✓ Comprobante de trasferencias
- ✓ Facturas de soporte correspondientes
- ✓ Carta en caso de las medicinas
- ✓ Correo electrónico en caso de fallecimiento

Recorte recta

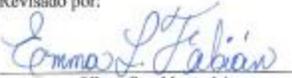
Las actividades donde la asociación de Servidores Públicos tendrán incidencia:

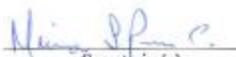
- ✓ Celebración día de las madres
- ✓ Celebración día del padre
- ✓ Celebración de San Valentín
- ✓ Día del trabajador
- ✓ Desayuno navideño de la navidad
- ✓ Actividades diversas, identificadas por la ASPC

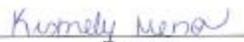


  
 \_\_\_\_\_  
 Presidente (a)

Revisado por:

  
 \_\_\_\_\_  
 Vice-Presidente (a)

  
 \_\_\_\_\_  
 Secretario (a)

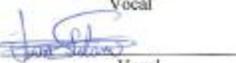
  
 \_\_\_\_\_  
 Tesorero

\_\_\_\_\_  
 Vocal

  
 \_\_\_\_\_  
 Vocal

  
 \_\_\_\_\_  
 Vocal

  
 \_\_\_\_\_  
 Vocal

  
 \_\_\_\_\_  
 Vocal

  
 \_\_\_\_\_  
 Comisario

Elaborado por: Planificación y Desarrollo y Calidad en la Gestión.