

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Consejo Nacional de Competitividad (CNC)

FECHA:

Junio 2022

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): | | |
| 1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). | 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. Evidencia: Plan Estratégico Institucional | |
| 2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales. | 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. Evidencia: Plan Estratégico Institucional y plataforma virtual http://competitividad.gob.do/index.php/e | |
| 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: | 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 | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> | <p>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>Evidencia: Listado Taller, 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>Evidencia: PEI, POA y boletines de Calidad</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 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>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: Listado Taller, capturas de pantallas PC y Laptops.</p> | |
| <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> | <p>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>Evidencia: Nombramiento del Comité de Ética y Política de Comité de Ética</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | | |
| 7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados). | | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> | <p>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> | |
| <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>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. 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>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> | <p>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>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> | <p>Los 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>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>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>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>En la actualidad, contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la norma ISO 9001:2015</p> <p>Evidencia: Sistema de Gestión de Calidad implementado</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</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>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>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 esta manera se toman 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>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</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> | |
| <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 y SharePoint</p> | |

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): | | |
| 1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad). | 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 Evidencia: Plan Estratégico Institucional, Memos de conformación de Comités | |
| 2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados. | 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. Evidencia: Nombramiento de Comité de Ética y Política de Ética de Competitividad | |
| 3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización. | Por medio de correos electrónicos y plataformas virtuales (teams, zoom, WhatsApp), sobre reuniones, acciones de alcance organizacional, proyectos y cualquier aspecto de seguimiento. Evidencia: ver plataformas virtuales http://competitividad.gob.do/index.php/es | |

| | | |
|--|--|--|
| <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>En el Consejo Nacional de Competitividad existe una cultura de puertas abiertas que fomenta la comunicación estrecha entre los colaboradores y los líderes.</p> <p>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>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</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> | |
| <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>Se elaboró Política de Compensación que establece las políticas de motivación a los colaboradores</p> <p>Evidencia: Plan de capacitación</p> | |
| <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p> | <p>CNC reconoce a los colaboradores mediante memorándum y/o correo electrónico.</p> <p>Evidencias: correos eléctricos 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> | |
| <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>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> | <p>En CNC se están llevando las directrices para la implementación del decreto de 167-21, que</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>establece la mejora de las cargas regulatorias del país. Estas labores se hacen de la mano con MAP y OGTIC</p> <p>Evidencia: grupos de trabajo estructurados y matriz con trámites seleccionados, trabajados por equipos multidisciplinarios</p> | |
| 4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas. | <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> | |
| 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>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> | |
| 6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. | <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>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p> | <p>A través de las 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> | | |
| <p>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.</p> | <p>CNC cuenta con una variedad de grupos de interés identificados a través de sus funciones establecidas en la Ley I – 06 como también dentro del Marco de la estrategia Nacional de Competitividad</p> <p>Evidencia: Plan Estratégico Institucional, ENC y POA</p> | |
| <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> | <p>CNC a través de su Sistema de Gestión de Calidad ejecuta un sondeo de satisfacción del 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 el 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> | |
| 3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación. | <p>Desde el Consejo Nacional de Competitividad se está trabajando con la Estrategia Nacional de Competitividad, lo cual constituye un pilar fundamental en el plan de gobierno.</p> <p>Evidencia: mesas de trabajo MAP, CNC y OGTIC, minutas, fotos y presentaciones.</p> | |
| 4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc. | <p>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.</p> <p>Los proyectos que ejecuta CNC conlleva el análisis de riesgo de los mismos.</p> <p>Evidencia: Política de Control Interno</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes | Áreas de Mejora |
|----------|----------------|-----------------|
|----------|----------------|-----------------|

Documento Externo
SGC-MAP

| | (Detallar Evidencias) | |
|--|--|--|
| La Organización: | | |
| 1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales. | <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> | |
| 2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades. | <p>Entre los insumos que se toman en cuenta para la realización del FODA están, las encuestas de satisfacción que realiza el sistema de gestión de calidad de ISO 9001, el Plan Nacional de Competitividad de Sistemica, 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 Sistemica 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 del apoyo brindado por la institución, estas sugerencias son tomadas en cuenta para trazar tanto áreas de mejora como objetivos para la planificación estratégica de la institución.</p> <p>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 asistencia técnica que puedan asistirlos en su desarrollo.</p> <p>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>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>El Consejo Nacional de Competitividad estableció en el PACC la previsión de los recursos que se necesitarían en la jornada anual. Este Plan de realiza apoyado por el Departamento de Planificación y Desarrollo, con todos los involucrados de manera que se contemplen los insumos gastables como las consultorías a ejecutarse.</p> <p>Evidencia: Plan anual de Compras.</p> | |

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|--|
| <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> | <p>La alta gerencia establece la estrategia y la planificación atendiendo a las prioridades definidas en la Estrategia Nacional de Desarrollo, Estrategia Nacional de 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>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>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>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>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, Sharepoint</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>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 |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

Documento Externo
SGC-MAP

| La Organización: | | |
|---|---|--|
| <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> | <p>El Consejo Nacional de Competitividad adquirió el Microsoft Office 365, con el propósito de tener las informaciones en las nubes y permitir conexión efectiva con los colaboradores, como también optimizar tiempos y reducir intervalos para prontas respuestas.</p> <p>Evidencia: socialización de la herramienta e implementación de la misma.</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>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 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</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>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 2020</p> | |
| <p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</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 las partes interesadas.</p> <p>Evidencia: POA y PEI</p> | |
| <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>CNC posee servicio de internet como también SharePoint, el cual permite una interacción con sus clientes tanto internos como externos.</p> <p>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.</p> <p>CNC posee una Página de Observatorio de Competitividad, donde se alojan estadísticas e informes para los grupos de interés en temas de competitividad.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>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/e Implementación de Sharepoint</p> | |
| 5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. | <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 |
|--|---|-----------------|
| La Organización: | | |
| 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización. | <p>Se evidencia que la institución Planifica anualmente las necesidades de RH de la institución, de acuerdo con lo requerido por las diferentes áreas y por RRHH, de manera tal de poder cumplir con los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia: Proceso de Planificación de RRHH y análisis de Carga de Trabajo y Formulario de Requisición de Personal</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>Se evidencia que el Departamento de RRHH elabora su plan operativo anual acorde al plan estratégico institucional. Además, cuenta con políticas y procedimientos que rigen la gestión de los Recursos Humanos.</p> <p>Contamos con políticas de compensación y beneficio al personal que fomentan la flexibilidad de horarios y permisos, que se otorgan de acuerdo con cada caso.</p> <p>Contamos con una política de reclutamiento y selección, de reconocimiento anual, de promoción y de traslado.</p> <p>Se evidencia la existencia un plan anual de capacitación y la evaluación de desempeño anual donde se detectan las necesidades de mejora para cada empleado.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) POA RH b) Políticas y procedimientos de gestión de compensación y beneficios al personal c) Políticas de reclutamiento y selección, d) Plan de capacitación anual e) Evaluación del desempeño | |
| <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>Se evidencia que la institución cuenta con una Política de Reclutamiento y Selección, así como un Manual de Cargos y Diccionario de Competencias, que se implementa acorde a lo establecido.</p> <p>Se evidencia la elaboración de Acuerdos de desempeño donde los supervisores establecen las tareas y responsabilidades de forma individual y los tiempos en que deben realizarse.</p> <p>Se evidencia la existencia de un plan de capacitación para desarrollar las competencias del personal.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de Reclutamiento y Selección b) Formularios de entrevista al nuevo personal c) Acuerdos de Desempeño d) Plan Capacitación e) Manual de Cargos f) Manual de Organización y Funciones g) Diccionario de Competencias | |
| 4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones. | <p>Se evidencia que el CNC cuenta con políticas claras relacionadas con la Gestión Humana, así como el diccionario de competencias, manual de cargos y de organización y funciones aprobadas por el MAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de Reclutamiento y Selección b) Plan de Capacitación c) Políticas y procedimientos de gestión de compensación y beneficios al personal d) Manual de Cargos e) Manual de Organización y Funciones f) Diccionario de Competencias | |
| 5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas. | <p>Se evidencia que la institución tiene una Políticas y procedimientos de gestión de compensación y beneficios al personal con el objetivo de mejorar la productividad laboral, trabajo en equipo y fomentar una cultura de gestión basada en resultados. Tomando en cuenta los resultados de sus evaluaciones, los supervisores pueden solicitar reajustes salariales a sus colaboradores, acorde a la Escala Salarial vigente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Políticas y procedimientos de gestión de compensación y beneficios al personal | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>b) Evaluación de desempeño. c) Escala Salarial vigente</p> | |
| <p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p> | <p>Se evidencia la existencia del Diccionario de Competencias, del Manual de Cargos y el Manual de Organización y Funciones, donde se detallan las competencias y funciones para cada puesto y para realizar los planes de desarrollo de carrera de los colaboradores.</p> <p>Evidencia: a) Diccionario de Competencias b) Manual de Cargos c) Manual de Organización y Funciones d) Plan de Capacitación</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> | <p>Se evidencia en el expediente de cada colaborador sus conocimientos, habilidades y actitudes para ser comparadas con las competencias requeridas del puesto, acuerdo y evaluación de desempeño con las necesidades de la institución.</p> <p>Evidencia: a) Acuerdo de desempeño. b) Evaluación anual del desempeño c) Manual de Cargos</p> | |
| <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> | <p>Se evidencia la existencia de un Plan Anual de Capacitación para todo el personal de la institución, con el objetivo de desarrollar las capacidades de los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> a) Formulario Detección de Necesidades de Capacitación b) Plan Anual de Capacitación c) Políticas y procedimientos de gestión de compensación y beneficios al personal d) Formulario Evaluación de la Eficacia de la Capacitación e) Evaluación del Desempeño | |
| 3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). | <p>Se evidencia que la institución aporta al desarrollo personal de cada colaborador otorgándoles licencias con o sin disfrute de salario para capacitaciones nacional o internacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de becas y licencias b) Formulario Detección de Necesidades de Capacitación c) Evaluación del Desempeño d) Solicitud de Capacitación | |
| 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>Se evidencia que la institución realiza capacitaciones para desarrollar las habilidades gerenciales y competencias requeridas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Talleres externos b) Plan Anual de Capacitación c) Solicitud de Capacitación | |
| 5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual. | <p>Se evidencia el acompañamiento de las áreas en el proceso de inducción a todo el personal de nuevo ingreso.</p> <p>Se evidencia que todo personal de nuevo ingreso participa en el curso/taller de Inducción a la Administración Pública.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Se evidencia que los nuevos colaboradores reciben inducción por RRHH, RAI, Calidad y TIC.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Inducción y Capacitación b) Check List de Nuevo Ingreso d) Listado de participación Inducción Adm. Pública</p> | |
| 6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados. | <p>Se evidencia que la institución promueve la movilidad interna, a través de Concursos Internos, promociones y por sugerencias de los jefes de áreas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Proceso de Evaluación de Desempeño b) Reclutamiento y selección de personal interno y externo c) Movimiento de Personal</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>Se evidencia que los colaboradores participan en capacitaciones online, e learning y se realizan capacitaciones in house.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Webinar/Cursos/Talleres</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>Se evidencia que en el Plan de anual de capacitación están establecidas las formaciones sobre gestión de riesgo, conflictos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Plan de Capacitación</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>Contamos con proyecciones del impacto esperado de las formaciones y se realiza evaluación de la eficacia de la formación.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Plan de Capacitación b) Evaluación de la Eficacia de capacitaciones</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| La Organización: | | |
| 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>Se evidencia la existencia de que se fomenta la comunicación horizontal y vertical a través de correos electrónicos, reuniones y actividades con los colaboradores, así como la aplicación de encuestas para medir la satisfacción e identificar las mejoras.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Actas de conformación comités b) Encuestas Internas c) Correos de Socialización d) Buzón de Quejas y Sugerencias e) Encuesta Clima Organizacional | |
| 2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)). | <p>Se evidencia que la institución recibe la aportación y sugerencias de los empleados a través de los buzones de quejas y sugerencias, correos electrónicos y encuestas internas. Se evidencia que se realizan grupos de trabajos y comités para realizar brainstorming.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Buzón de Quejas y Sugerencias b) Encuestas Internas c) Encuesta Clima Organizacional d) Comité | |
| 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>Se evidencia que la institución involucra a sus colaboradores en sus procesos a través de comités compuestos por personal de diferentes áreas; entre ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comité de Calidad - Asociación de servidores públicos | |

| | | |
|---|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Comité SISTAP - Comité de Compras <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planes de mejora Institucional b) Informe de avances plan de mejora c) Conformación de comité | |
| 4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. | <p>Se evidencia que los directivos y empleados suscriben acuerdos donde quedan establecidos los objetivos a lograr y los tiempos para la consecución de estos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos de desempeño | |
| 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>Se evidencia que de manera anual se realiza la encuesta de clima organizacional, para determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores, los resultados son socializados con todo el personal, así como los planes de mejora.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuesta de Clima Organizacional b) Socialización por correo electrónico c) Planes de Mejora | |
| 6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. | <p>Se evidencia que los empleados pueden opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos de sus supervisores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Buzones de Quejas y Sugerencias b) Encuesta de Clima Organizacional | |
| 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 | <p>Se evidencia que la institución se preocupa en asegurar las buenas condiciones ambientales y cuidado de salud de sus colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de trabajo de la de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). | |

| | | |
|---|---|--|
| personas en licencia por maternidad o paternidad). | b) Brigada de Rescate c) Jornadas de Salud | |
| 8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. | Se evidencia que la institución cuenta con políticas que facilitan la conciliación de la vida laboral y personal, según las necesidades de los colaboradores. Evidencia: a) Políticas y procedimientos de gestión de compensación y beneficios al personal | |
| 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). | Se evidencia que la institución proporciona planes de actividades sociales y políticas para los colaboradores que otorgan incentivos no monetarios. Evidencia: a) Jornadas de Salud b) Políticas y procedimientos de gestión de compensación y beneficios al personal | |

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: | | |
| 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 | 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>comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</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, 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>CNC cuenta con la estrategia Nacional de Competitividad, la cual cuenta con la intervención de actores público/privados para la ejecución de la misma.</p> <p>Evidencia: Estrategia Nacional de Competitividad</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>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>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</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> | |

| | | |
|---|--|--|
| | Evidencia: Planificación de la Dirección Técnica, mesas de trabajo y POA | |
| 5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes. | CNC cuenta con un procedimiento interno de Selección y Evaluación de Proveedores (P-09) el cual está basado en la 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 |
|---|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización. | 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 Evidencia: Plataforma virtual | |
| 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. | 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. Evidencias: encuestas de Satisfacción de las partes interesadas | |

| | | |
|---|--|--|
| <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>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 partes interesados.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Satisfacción y sus resultados tabulados</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>CNC cuenta con una política de calidad que establece los procedimientos de satisfacción al cliente. 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> <p>Evidencia: PEI y POA, Listados de Asistencia, y Presentaciones</p> | |

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>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. PAAC (Plan Anual de Compras y Contrataciones)</p> | |
| <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> | <p>La ejecución presupuestaria se realiza con apego a lo definido previamente en el presupuesto anual.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>CNC dispone de una matriz de identificación de riesgos.</p> <p>Evidencia: Planificación Presupuestaria anual</p> | |
| <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://cnc.gob.do y Portal de Transparencia del Estado Dominicano.</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> | |

| | | |
|---|--|--|
| 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 /Sharepoint 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> | |
| 2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. | <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> | |
| 3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. | <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> | |
| 4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos. | <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> | |
| 5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad. | <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> | |
| 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>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</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | 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. Evidencias: Factura Office 365 y uso de las plataformas teams y zoom | |
| 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. | 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. Evidencias: Factura Office 365 y uso de las plataformas teams y zoom | |
| 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. | El Plan de Capacitación de CNC tiene un alcance integral. Al concluir capacitación se valida si los conocimientos se pueden socializar entre los colaboradores y nos aseguramos que son valor agregado Evidencia: formulario F-08 (evaluación de evento formativo) cada colaborador lo completa al concluir la capacitación correspondiente. | |

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| La Organización: | | |
| 1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos. | La división de TIC posee una Plan Operativo Anual con objetivos contemplados y alineados al Plan Estratégico Institucional. Evidencia: POA y PEI | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> | <p>Previo a la adquisición de soluciones de TIC, se realiza análisis costo-efectividad de las propuestas ofrecidas.</p> <p>Evidencia: Planificación anual de Compras y análisis</p> | |
| <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>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>Evidencia: http://www.competitividad.org.do/documentos-sin-sub-division/</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>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 información y boletines informativos.</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, adicional a esto la página de la entidad es amigable para nuestros usuarios externos y los formularios se han digitalizado paulatinamente.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Evidencia: Intranet, Memos actualizando la información y boletines informativos. www.Competitividad.gob.do</p> | |
| <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>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 página 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>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> | <p>CNC cuenta con un proceso documentado donde esta detallado el procedimiento para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética.</p> <p>Evidencia: Proceso TIC.</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>Se le han asignado computadoras comunes al personal del grupo ocupacional I 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: | | |
| 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>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: Firmas en los correos electrónicos http://competitividad.gob.do/index.php/es/contacto</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>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> | |
| 3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura. | <p>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> | |

| | | |
|---|---|--|
| | Evidencia: Registro de Servicios Generales de las Inspecciones Mensuales | |
| 4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad. | La instalación es alquilada, por esto no nos aplica. | |
| 5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. | 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. Evidencia: http://competitividad.gob.do/index.php/es/contacto | |
| 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). | 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. Evidencia: Proceso de Servicios Generales | |

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 |
|--|--|------------------------|
| La Organización: | | |
| 1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil. | 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. | |

| | | |
|---|---|--|
| | Evidencia: Manual de Calidad en la Gestión y Sistema de Calidad Implantado | |
| 2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos. | 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. Evidencia: Certificado de AENOR Internacional y Manual de Calidad en la Gestión. | |
| 3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos. | 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 las partes interesadas, seguimiento y medición de los procesos), las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección. Evidencia: Sistema de Calidad Implantado. | |
| 4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias. | 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. Evidencia: Manual de Calidad en la Gestión | |
| 5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario. | CNC cuenta con la programación de los procesos, a fin de validar la actualización de los mismos en los casos necesarios. | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|--|--|
| | Evidencia: Listado Maestro de Documentos Internos | |
| 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. | Desde el Consejo Nacional de Competitividad contamos con una mesa de trabajo la cuál está compuesta por representantes del sector privado, representado por la Vice presidenta de la República. Este Comité esta liderado por la AIRD y CONEP. Evidencias: resúmenes ejecutivos de las áreas técnicas e imágenes multimedia. | |
| 7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). | CNC realiza seguimiento a todos sus procesos, a través de las reuniones del consejo de calidad, donde se revisan los indicadores de procesos trimestralmente. CNC dispone de un Plan Estratégico Institucional, el cual tiene objetivo de fortalecimiento institucional. Evidencia: Minutas del Consejo de Calidad, Reportes de Efectividad de Procesos y Matriz de Efectividad | |
| 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). | El CNC ha implementado Microsoft 365, el cual incluye OneDrive y SharePoint que están alineados a normas de protección de datos vigentes y ofrece respaldo de la información y revisión de versiones. Evidencia: reporte de uso de SharePoint y OneDrive. | |

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: | | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|---|--|
| <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>CNC semestralmente realiza encuestas de satisfacción con el fin evaluar el apoyo ofrecido y de conocer las expectativas y nivel de satisfacción de nuestras partes interesadas.</p> <p>Evidencia: Encuestas de Satisfacción tabuladas Semestralmente</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>CNC viene adoptando modelos innovadores como la plataforma 365 que permite optimizar reuniones y flujo de información, a fin de ser efectivos con los usuarios con los que trabajaos los proyectos que se vienen desarrollado, como también con OGTIC la firma digital formal.</p> <p>Evidencia: implementación de la plataforma 365, reunión de implementación firmas digitales.</p> | |
| <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> | <p>En CNC somos abanderados del respeto a la diversidad de género. Empezamos con el ejemplo siendo una entidad con un personal compuesto por más de un 85% del personal femenino. De igual manera desde Recursos Humanos de capacita el equipo con inteligencia emocional, de manera que podamos brindar a los usuarios el trato que merecen oportunamente.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación de Recursos Humanos, imágenes de actividades y multimedia de reuniones con diversidad de género .</p> | |
| <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,</p> | <p>En CNC contamos con la página web donde se detallan las actividades que se desarrollan con miras a la mejora regulatoria y la implementación de estrategias, desde que se presento la estrategia nacional de competitividad. En este orden de ideas utilizamos la línea gráfica que se implemento desde</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p> | <p>la presidencia de la república para tener homogeneidad en la documentación. La página web en la extrema izquierda un acápite donde las personas que tienen discapacidad puedan tener acceso de lugar.</p> <p>Evidencia: https://cnc.gob.do/ Instructivo visual Presidencia de la República Manual de Inducción y reglamento interno CNC</p> | |
|--|---|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| La Organización: | | |
| <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>Desde CNC se apoya al Ministerio de Administración Pública y OGTIC con la implementación del programa Burocracia Cero. Las áreas técnicas laboran en mesas de trabajo que permiten potenciar este lineamiento de la Presidencia de la República. Desde la entidad colaboramos facilitando data de estadísticas de medición de instrumentos internacionales que funcionan a modo de referencia.</p> <p>Evidencia: minutas, acuerdos, multimedia de reuniones e informes ejecutivos .</p> | |
| <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> | <p>El sistema compartido que tenemos en la actualidad es el moderno sistema 365, donde podemos trabajar a la vez en documentación de la mano con mesas de trabajo afines. También CNC ha brindado apoyo de buenas prácticas a entidades que están desarrollando ASPC, para la implementación de la misma.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | Evidencia: documentos compartidos, correos electrónicos con intercambios y multimedia. | |
| 3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. | Desde CNC tenemos diversos grupos de labores creados para fomentar el trabajo en equipo y aliar directrices gubernamentales. Tenemos el MAP, OGTIC y DGA como ejemplo de desarrollo de buenas practicas hacia la implementación de programa Mejora Regulatoria. Evidencia: minutas, multimedia, listas de asistencia y resúmenes ejecutivo de delegación de tareas . | |
| 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. | 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 buenas prácticas para gestionar los recursos humanos e incorporar sistemas que permiten responder a las demandas de las solicitudes en la Administración Pública. 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. Evidencia: Mapa de Procesos, PEI, POA y Planificación Técnica | |

| | | |
|---|--|--|
| <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>A partir de 2011 se instala un moderno sistema digital de ponchado 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 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. 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>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p> | <p>Desde CNC se visitan diversas asociaciones tales como Asociación de Ganaderos, Asociación de Agricultores con el propósito de exponerles la estrategia nacional de competitividad y los</p> | |

Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|--|---|--|
| | beneficios de la implementación de mejora regulatoria. Evidencia: multimedia y presentaciones | |
|--|---|--|

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 nuestras partes interesadas sobre el apoyo recibido. Este procedimiento indica que dicha medición debe realizarse semestralmente. Evidencia: Encuesta de Satisfacción de las partes interesadas. | |
| 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). | Desde CNC se apoyan a los colaboradores con capacitaciones de: inteligencia emocional, gestión de conflictos, manejo oportuno del tiempo. Al mismo tiempo se contempló en el plan de acción de clima organizacional fortalecer la cultura de bienestar integral de manera que esto se refleje en el accionar operativo del día a día. | |

| | | |
|--|--|--|
| | Evidencia: Plan de capacitación, eventos realizados, evaluación de eventos formativos y multimedia. | |
| 3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. | El Consejo Nacional de Competitividad cuenta con un Consejo representado por miembros trascendentales de sector privado, los cuales participan desde la presidencia de la República como miembros consultivos en decisiones importantes que involucran la ciudadanía. Evidencia: minutas, fotos y notas de prensa de las reuniones llevadas a cabo . | |
| 4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). | CNC cuenta con comité de transparencia, como también un líder de acceso a la información. Llevamos los lineamientos de la oficina de ética e integridad gubernamental apegados a los requerimientos de los mismos. Evidencia: Comisión de ética, minutas, multimedia . | |
| 5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. | Con nuestra encuesta de satisfacción a los ciudadanos, validamos el nivel de confianza de los mismos. Evidencia: Encuesta de Satisfacción, resultados tabulados y base de datos de encuestados. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------|
| La opinión de los usuarios sobre: | | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> | <p>La información que sirve CNC a partes interesadas 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: Encuesta de Satisfacción de las partes interesadas</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>Puesto a que el CNC no ofrece servicios dirigidos a los ciudadanos, sino produce productos para el fomento de la competitividad. Los funcionarios que requiera algún apoyo pueden solicitarlo de lunes a jueves de 08:30 am a 05:00 pm y los viernes de 08:30 am a 02:30 pm.</p> <p>Evidencia: http://competitividad.gob.do/index.php/es/contacto</p> | |
| <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> | <p>CNC cuenta con un sistema de gestión de la calidad implantado, de acuerdo a la norma ISO 9001:2015, como también cuenta con certificación de sostenibilidad 3Rs en categoría oro.</p> <p>Evidencia: listado de auditores internos capacitados, sistema implementado, documentación establecida con su respectivo listado maestro y certificación de sostenibilidad-</p> | |
| <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> | <p>Desde CNC tenemos trato igualitario con los usuarios son distinción, ya que estamos capacitados para orientar en torno a igual y equidad</p> <p>Evidencia: Manual de Inducción y reglamento interno, página web CNC.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | | |
| 5) Capacidad de la organización para la innovación. | <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> <p>Evidencia: facturas, memos de instalación y correos dando a conocer Microsoft Office 365</p> | |

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 |
|----------|---|-----------------|
|----------|---|-----------------|

| | | |
|--|--|--|
| 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). | CNC tiene establecido cuando es apoyo técnico, un tiempo de 15 días de respuesta como a través del Departamento de Acceso a la información Pública. Evidencia: página web de CNC con detalles | |
| 2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. | Puesto a que la institución no ofrece servicios, no se reciben quejas. Sin embargo, 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 Evidencia: http://competitividad.gob.do/index.php/es/contacto | |
| 3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad. | CNC realiza trimestralmente Consejo de Calidad, donde se validan los indicadores de de la entidad, como también el compromiso con el mismo, con sus indicadores y estándares correspondientes. Evidencia: https://www.competitividad.gob.do/index.php/es/biblioteca/carta-compromiso | |
| 4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso). | El Consejo Nacional de Competitividad a la base de su naturaleza y su base legal, no aplica para el programa Carta Compromiso al Ciudadano. Evidencias: Ley 01-06 del Consejo Nacional de Competitividad | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes | Áreas de Mejora |
|----------|----------------|-----------------|
|----------|----------------|-----------------|

| | (Detallar Evidencias) | |
|--|--|--|
| 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales. | <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> | |
| 2) Disponibilidad y exactitud de la información. | <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 2021, fue de 0.</p> <p>Evidencia: Reporte de Efectividad de Procesos de Compras y Contrataciones.</p> | |
| 3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización. | <p>En CNC contamos con un Plan Operativo Anual. Este Plan se mide trimestralmente por los técnicos y por las áreas de apoyo desde el área de Planificación para medir el cumplimiento de los mismos.</p> <p>Evidencia: Plan operativo anual</p> | |
| 4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI. | <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> | |

| | | |
|---|--|--|
| 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). | 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. Evidencia: https://www.competitividad.gob.do/index.php/es/biblioteca/carta-compromiso | |
| 6) Tiempo de espera. | Los productos desarrollados por el Consejo Nacional de Competitividad no se basan en un tiempo específico para ser desarrollado. El tiempo de elaboración de los productos, depende del tema/reforma que se esta desarrollando. https://www.competitividad.gob.do/index.php/es/biblioteca/carta-compromiso | |
| 7) Tiempo para prestar el servicio. | En la actualidad CNC no brinda servicios. CNC es el encargado de articular, gestionar e impulsar para el cumplimiento de la estrategia nacional de competitividad y la ley de mejora regulatoria. Evidencia: pautas en la estrategia nacional de competitividad | |
| 8) Costo de los servicios. | El apoyo de CNC no tiene costo a los usuarios. | |
| 9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros). | En la página web de CNC se detallan los productos bajo los cuales tenemos el desarrollo operativo, bajo la Estrategia Nacional de Competitividad y Mejora Regulatoria. Evidencia: página web CNC. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes | Areas de Mejora |
|----------|----------------|-----------------|
|----------|----------------|-----------------|

Documento Externo
SGC-MAP

| | (Detallar Evidencias) | |
|---|--|--|
| 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>En CNC laboramos con distintos grupos de interés, representados en el Consejo Directivo, sin embargo, estamos trabajando en base a la Estrategia Nacional de Competitividad y la ley de mejora regulatoria.</p> <p>Evidencia: Estrategia Nacional de Competitividad</p> | |
| 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas). | <p>Desde CNC tenemos el buzón que se revisa desde el Departamento de Acceso a la Información. Importante destacar que desde el año 2019, no recibimos quejas en el mismo.</p> <p>Evidencia: Informes del RAI</p> | |
| 3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. | <p>Para la recepción de información con los usuarios de la entidad, contamos con la herramienta 365 como también la página para preguntas /dudad.</p> <p>Evidencia: Sharepoint-página web.</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>En CNC contamos con un POA anual, el cual se desarrolla sin menoscabos a géneros, trabajamos por y para los usuarios. Evidencia: POA, reportes de cumplimientos y Manual de Inducción y reglamento interno.</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 información sobre sus necesidades y expectativas. | <p>En CNC se tiene un PEI (Plan Estratégico Institucional) en este plan se revisa y se alinea con el Plan Operativo Anual, desde el área de planificación y desarrollo.</p> <p>Evidencias: formularios de cumplimiento trimestral de Planificación</p> | |

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| 1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes. | CNC cuenta con diversos mecanismos para evidenciar la participación de las partes interesadas en el involucramiento de las labores para implementación de la Estratégica Nacional de Competitividad. Evidencia: reuniones con el Consejo Directivo y la vice presidenta de la República. | |
| 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia. | En el portal web del CNC se reportan los indicadores solicitados conforme a la Oficina de Acceso a la Información. Evidencia: https://cnc.gob.do/transparencia/ | |

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés). | Se evidencian los resultados de las siguientes puntuaciones en el marco de la Encuesta de Satisfacción de los Clientes Externos: | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>En el año 2021– 85% En el año 2020 – 89% En el año 2019 – 90%</p> <p>Evidencia: a) Informe Encuesta Satisfacción al Cliente 1er y 2do semestre 2021, 2020 y 2019.</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>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 88.0% 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>Evidencias: Listados de Asistencia de Reuniones con el Personal, Banco de Fotos de Comunicaciones y Encuesta de Clima Laboral</p> | |
| 3) Participación de las personas en las actividades de mejora. | <p>Se evidencia que la institución cuenta con diferentes comités de trabajo, los cuales elaboran su plan donde se identifican actividades de mejora, las que se van ejecutando durante el año calendario. Se evidencia que el comité de calidad con sus respectivos miembros elabora la Autoevaluación CAF y como resultado se identifican actividades para actualizar el plan de mejora institucional.</p> <p>Evidencia: a) Plan del Comité de Calidad 2021. b) Informe Plan de Mejora 2021.</p> | |

| | | |
|--|---|---|
| <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</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 91.0% 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>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</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 con los resultados en la encuesta de percepción el 91.0% del personal está de acuerdo que los mecanismos utilizados para la toma de decisiones son apropiados</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral</p> | |
| <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p> | <p>De acuerdo con los resultados en la encuesta de percepción el 98.0% 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>No se midió en encuesta de clima 2021, incluir en la encuesta de clima laboral 2022.</p> |
| <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> | | <p>No se midió en encuesta de clima 2021, incluir en la encuesta de clima laboral 2022.</p> |

| | | |
|------------------------------------|--|--|
| 9) La agilidad de la organización. | | No se midió en encuesta de clima 2021, incluir en la encuesta de clima laboral 2022. |
|------------------------------------|--|--|

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. | <p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2020 - Liderazgo y Participación - 90.89% Disponibilidad y Recursos -88.34% Comunicación – 89.69% Impacto de la Encuesta – 95.13%</p> <p>En el año 2019 Liderazgo y Participación - 91.85% Disponibilidad y Recursos - 85.92% Comunicación – 90.85% Impacto de la Encuesta – 95.56%</p> <p>En el año 2018 Liderazgo y Participación - 87.30%. Disponibilidad y Recursos - 45.79% Comunicación – 84.43% Impacto de la Encuesta – 92.70%</p> <p>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional 2020, 2019 y 2018</p> | |
| 2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. | <p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Normatividad y Proceso con las siguientes puntuaciones: En el año 2020 – 94.92% En el año 2019 – 93.89%</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>En el año 2018 – 93.18%</p> <p>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional 2020, 2019 y 2018</p> | |
| 3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas. | <p>De acuerdo con los resultados en la encuesta de percepción, el 91.0% del personal considera que la distribución de las tareas está bien distribuida. En adición el 72.0% del personal considera que el sistema de evaluar a las personas es efectivo. 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.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral de Competitividad 2021</p> | |
| 4) La gestión del conocimiento. | <p>CNC cuenta con Plan de Capacitación, donde se detalla la forma de como los colaboradores son entes de réplica del conocimiento adquirido ante los departamentos y Direcciones, de acuerdo con la detención de la necesidad:</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación y Procedimiento de este</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 de trabajo en equipo es un 92.0% y no se evidencia con respecto el esfuerzo individual, de</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>acuerdo con 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. | <p>CNC cuenta con área de TIC, totalmente comprometida y a la vanguardia con los temas de innovación. Se coloca en el Plan Anual de Compras, aquellos aspectos donde la organización pueda incursionar, tal es el ejemplo del 365, que es una gran herramienta que apoya los equipos de trabajos a realizar las labores interconectados, manejar archivos en las nubes entre otras novedades tecnológicas.</p> <p>Evidencia: implementación 365.</p> | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. | <p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2021 –</p> <p>Calidad de Vida Laboral – 98%</p> <p>Colaboración y Trabajo en Equipo – 92%</p> <p>Liderazgo y Participación – 88%</p> <p>Identidad con la Institución y Valores – 98%</p> <p>En el año 2020 -</p> <p>Calidad de Vida Laboral –92.01%</p> <p>Colaboración y Trabajo en Equipo – 75.61%</p> <p>Liderazgo y Participación – 90.89%</p> <p>Identidad con la Institución y Valores – 97.39%</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>En el año 2019 Calidad de Vida Laboral – 79.13% Colaboración y Trabajo en Equipo – 91.66% Liderazgo y Participación – 91.85% Identidad con la Institución y Valores – 96.44</p> <p>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional 2020, 2019 y 2018 .</p> | |
| 2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). | <p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Satisfacción en el balance trabajo y familia: En el año 2020 – 70.40% En el año 2019 - 84.74%. En el año 2018 - 72.64%.</p> <p>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional 2020, 2019 y 2018.</p> | |
| 3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. | <p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Satisfacción en la equidad y género para la consideración de las oportunidades: En el año 2020 – 72.92% En el año 2019 – 75.06%. En el año 2018 – 56.94%.</p> <p>Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2020, 2019 y 2018.</p> | |
| 4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. | <p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Calidad de Vida Laboral:</p> <p>En el año 2020 – 92.01% En el año 2019 - 79.13%. En el año 2018 - 63.50%.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Organizacional 2020, 2019 y 2018. | |
|--|---|--|

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| Opinión del personal respecto a: | | |
| 1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. | <p>De acuerdo con los resultados en la encuesta de clima laboral, refleja que el 89% considera que el plan de capacitación se adecua a sus necesidades de desarrollo profesional en la institución.</p> <p>El 85% opina que recibe capacitación constante para actualizar sus conocimientos laborales.</p> <p>Y el 89% del personal considera que el supervisor directo lo motiva a participar en programas de formación.</p> <p>Evidencia: Encuesta de Clima Laboral de Competitividad</p> | |
| 2) Motivación y empoderamiento. | <p>CNC se caracteriza por el alto grado de motivación y compromiso de los equipos de trabajo para el logro de los objetivos trazados como se evidencia en los resultados de las encuestas de clima laboral, que reflejan que el 94% cuenta con el apoyo de su supervisor inmediato ante cualquier dificultad, el 89% tiene autonomía suficiente para realizar su trabajo, el 94% dice sentirse satisfecho en la forma en que los supervisores de área promueven la iniciativa de su personal y anima a asumir responsabilidades., y un 87% considera que la institución involucra la participación de los colaboradores para la definición de sus objetivos y estrategias .</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | Evidencia: Encuesta de Clima Laboral de Competitividad | |
| 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. | <p>En la encuesta de clima laboral aplicada en enero del 2021, refleja que el 89% 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 |
|---|---|------------------------|
| 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>Se evidencian los siguientes resultados en las estadísticas y registros de eventualidades del personal:</p> <p>En el año 2020 En Ausentismo –1.75% Rotación empleados – 3.08% Movilidad – 2.32%</p> <p>En el año 2019 En Ausentismo – 1.65% Rotación empleados – 3.15% Movilidad – 3.90%</p> <p>En el año 2018 – 1er y 2do semestre En Ausentismo – 0.85% Rotación empleados – 15% Movilidad – 3.95%</p> <p>Se evidencia el número de quejas del personal de la institución en los siguientes años: En el año 2020 Número de quejas - 2</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>En el año 2019 Número de quejas - 9</p> <p>En el año 2018 Número de quejas - 20</p> <p>Evidencia: a) Indicadores 2019 (Índice de rotación, ausentismo, movilidad). b) Informes de Sugerencias levantadas de los buzones 4 trimestres 2019.</p> | |
| 2) Nivel de participación en actividades de mejora. | <p>El CNC cuenta con un Consejo de Calidad que se reúne trimestralmente, donde los responsables de procesos presentan los resultados de sus indicadores y validan las mejoras de lugar a implementar en caso de ser necesarios.</p> <p>Evidencia: Minuta Consejo de Calidad</p> | |
| 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados. | <p>No se han reportado ningún caso.</p> <p>Evidencia: Reporte del RAI e Informe del Comité de Ética Mensual</p> | |
| 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social. | | En CNC no cuenta con la medición de frecuencia de la participación voluntaria en contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social. |
| 5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes). | <p>CNC cuenta con procesos que miden la satisfacción de nuestros usuarios. No hemos recibido quejas de los mismos. Para la encuesta de satisfacción de las partes interesadas, tenemos una percepción de 85% de profesionalidad en cuanto al trato y la calidad del producto recibido.</p> <p>Evidencia: encuesta de satisfacción de usuarios 2021</p> | |

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| 1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones. | <p>El CNC aplica evaluaciones de desempeño que permite evaluar el rendimiento individual.</p> <p>Evidencia: resultados de las evaluaciones de desempeño</p> | |
| 2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación. | <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</p> <p>Evidencia: Proceso Gestión TIC y socialización nuevo software 365</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>En el área de RRHH se realizan evaluaciones de efectividad de las actividades formativas.</p> <p>Evidencia: formulario aplicado de evaluación formativa.</p> | |
| 4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos. | <p>Se evidencia anualmente la participación voluntaria de los colaboradores de la Institución de apadrinamiento a niños de la Escuela Orfanato Manos Divinas en las siguientes actividades relacionadas a la responsabilidad social: Entrega de Juguetes – Reyes Magos - enero Entrega de Útiles Escolares – Agosto - Sept.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de Ejecución Plan de Responsabilidad Social. b) Fotos participación</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 |
|---|--|--|
| Opinión de la sociedad respecto a: | | |
| 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias. | | En CNC no contamos con el plan que involucre a los colaboradores 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.). | En CNC estamos certificados en Sostenibilidad 3rs. Desde el área de Compras se publican los requerimientos haciendo saber a los oferentes el tipo de productos que necesitamos, y que los mismos sean apegados a los temas medio ambientales. Evidencia: certificación ORO, comité conformado y parámetros a publicar en Compras y Contrataciones. | |

| | | |
|---|---|--|
| 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 decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros. | <p>CNC cuenta con la Estrategia Nacional de Competitividad, la cual se elaboró a fin de apoyar mejorar la Competitividad en la República Dominicana y apuntando los pilares básicos y trascendentales de seguridad, movilidad entre otros aspectos.</p> <p>Evidencia: Estrategia Nacional de Competitividad</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>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> | |
| 6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático. | <p>CNC este certificado 3R, como parte de 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> | |
| 7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, | <p>En CNC contamos con la página web bien detallada con los acápite relacionados a las labores que desarrollamos, también tenemos comité de ética que se reúne a intervalos planificados, y valores establecidos.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.). | Evidencia: enlace página web, resolución comité de ética y minutas Consejo de Calidad | |
|--|--|--|

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Areas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>I) 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 ggestión 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 certificación de comercio justo, las cuales abarcan cientos de pequeños agrícolas.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>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> | |
| 2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. | <p>Desde CNC se cuenta con un Consejo Directivo, el cual representa los grupos relevantes de la sociedad como voz ante los mismos.</p> <p>Evidencia: imágenes reuniones Consejo con Vice Presidenta.</p> | |
| 3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). | <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> | |
| 4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.). | <p>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> | |
| 5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. | | No contamos con proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. |
| 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). | | No contamos con intercambio productivo de conocimientos de información. |

| | | |
|---|--|--|
| <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>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>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p> | <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 mercado de responsabilidad frente a los clientes.</p> <p>Evidencia: Política de Protección del Medio Ambiente .</p> | |

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>En el portal web de transparencia del CNC se evidencian los datos estadísticos de los productos.</p> <p>Evidencia: https://cnc.gob.do/transparencia/index.php/plan-estrategico/plan-operativo</p> | |

| | | |
|--|--|---|
| 2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). | | No contamos con los resultados en términos de outcomes, y los beneficios de los resultados obtenidos. |
| 3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados. | | No contamos con los resultados de la evaluación comparativa en términos de productos y resultados. |
| 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. | <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> | |
| 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño. | <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 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 las partes interesadas</p> | |
| 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos. | <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> | |

| | | |
|--|--|--|
| | Evidencia: Estrategia Nacional de Competitividad | |
| 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público. | 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. Evidencia: Estrategia Nacional de Competitividad | |

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. | 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 88.64 en 2022. 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. Evidencia: Reportes del SISMAP | |
| 2) Mejoras e innovaciones de procesos. | En CNC contamos con un SGC implementado, bajo la norma ISO 9001:2015, lo que nos permite | |

| | | |
|---|---|---|
| | <p>revisar a través de los indicadores de procesos la actualización de los mismos, y adecuarlos a los cambios, una vez los objetivos se encuentren implementados.</p> <p>Evidencia: minutas del Consejo de Calidad</p> | |
| 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). | <p>En la actualidad CNC trabaja de la mano con OGTIC y MAP, en ambas entidades se están realizando las labores para llevar a cabo lo establecido en la ley de mejora regulatoria por lo que los equipos de trabajo se unen y mejoran las prácticas con las experiencias de los equipos multidisciplinarios.</p> <p>Evidencias: minutas, fotos y resultados de mesas de trabajo .</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). | | No contamos con la medición específica de los planes de trabajo con las alianzas entre usuarios |
| 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>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 página 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> | |
| 6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas. | <p>En CNC contamos con un equipo de auditores internos formados bajo la Norma ISO 9001:2015, donde llevamos a cabo cada seis meses auditorías de seguimiento a fin de dar cumplimiento a nuestros</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>procedimientos de la forma más idónea.</p> <p>Evidencia: informes de auditoría</p> | |
| <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> | <p>CNC forma parte del Jurado del Premio Nacional a la Calidad, bandera azul y Producción más 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>El Presupuesto asignado al Consejo Nacional de Competitividad fueron ejecutados de manera satisfactoria, cumplimiento de esta manera con los objetivos financieros de este 2021-2022, con lo que resta para finalizar.</p> <p>Evidencia: PEI, POA y Reporte de ejecución presupuestaria Trimestral</p> | |
| <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p> | | <p>No contamos con la medición de resultados al costo-efectividad logros, resultados de impacto al menor costo posible</p> |

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.