

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

_Comisión Reguladora de Prácticas Desleales en el Comercio y sobre Medidas de Salvaguardias

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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El Proceso de formulación y desarrollo del marco institucional de la CDC se realiza en jornadas de trabajo en las cuales se incluye la participación de colaboradores de las áreas sustantivas, asesoras y de apoyo y con la participación de la Máxima Autoridad. Durante el proceso se identifican los ejes estratégicos, generales y líneas de acción a los que está alineada la misión y visión institucional en la Estrategia Nacional de Desarrollo END 2030.</p> <p>Se evidencia que en el proceso de definir el marco institucional las estrategias se vinculan a las normativas vigentes. El accionar de la CDC se enmarca en el Eje 3 de la END 2030, línea de acción 3.3.1.3.</p> <p>En el 2022 la CDC estará trabajando con el acompañamiento del Ministerio de Planificación y Desarrollo en la formulación de su Plan Estratégico Institucional 2023-2026 y su Plan Operativo Anual 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022 publicado en la página web de la CDC.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> b) Reportes de ejecución de la planificación anual. c) Lista de participantes d) Captura proceso formulación estratégica institucional. 	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>La CDC ha establecido el marco de sus valores institucionales alineados a su misión y visión y el objetivo para la cual fue creada.</p> <p>Para identificar los valores institucionales se realizó una encuesta interna con los colaboradores, seleccionando aquellos que más se identificaban con el accionar de la institución:</p> <p>Excelencia Integridad Trabajo en equipo Confidencialidad Compromiso</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Definición de los valores institucionales PEI CDC 2019 – 2022 b) Proceso de votación para la definición de los valores c) Brochure CDC d) Correos internos valores. e) Fotos láminas distribuidas en las diferentes áreas de la institución. f) Carnet de identificación de los colaboradores. 	

<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La CDC formula y desarrolla sus Planes Estratégicos Institucionales en el marco de su misión, visión y valores institucionales. Así también alineados a las acciones de la Estrategia Nacional de Desarrollo END 2030. El proceso de formulación y elaboración de los planes estratégicos de la CDC cuenta con la participación de la Máxima Autoridad y los colaboradores de la CDC responsables de las áreas sustantivas y de apoyo.</p> <p>La misión de la CDC esta alineada al eje estratégico 3 objetivo general 3.3 de la END 2030. Los objetivos estratégicos e iniciativas están alineadas</p> <p>Para este 2022 la CDC estará trabajando con el acompañamiento del Ministerio de Planificación y Desarrollo en la formulación de su Plan Estratégico Institucional 2023-2026 y su Plan Operativo Anual 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planes estratégicos de la CDC 2015 – 2018 2019 – 2022. b) Publicación página web CDC c) Brochure CDC d) Correos internos valores. e) Fotos láminas distribuidas en las diferentes áreas de la institución. f) Carnet de identificación de los colaboradores. 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos</p>	<p>La CDC como medio de garantizar la comunicación y socialización de su misión, visión y valores institucionales dispone de láminas en las diferentes</p>	

<p>y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>áreas de la institución las cuales contienen de forma descriptiva la identidad de la institución y se pueden visualizar, además, en los brochure institucionales y en el carnet identificativo de cada colaborador. Asimismo, los objetivos estratégicos y operativos de la institución establecidos en su Plan Estratégico y Plan Operativo están publicados en la página web de la CDC.</p> <p>Asimismo, la CDC ha distribuido estratégicamente en diferentes áreas de la institución láminas en las cuales se visualizan la misión, la visión y los valores institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Publicación de la misión, visión y valores en la página web de la CDC. b) Captura de las áreas en la CDC en donde se encuentran expuestas las láminas. c) Publicación en la página web de la CDC d) Procedimiento de formulación POA CDC y PEI CDC 	
<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</p>	<p>Se evidencia la revisión de la misión, visión y valores institucionales en los trabajos de elaboración del PEI CDC 2019-2022. Para el año 2022 se proyecta la elaboración del PEI CDC 2022-2026 en el cual se estarán realizando los ajustes necesarios para adaptar las estrategias a los cambios del entorno externo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Estratégico Institucional 2019-2022 	

<p>la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>		
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los 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>La CDC conforme los lineamientos de la Dirección General de Ética Gubernamental (DIGEIG), Ley Núm. 149-98 y la Resolución I-2019 dictada por la DIGEIG ha conformado su Comisión de Ética Pública.</p> <p>Dentro de las acciones de la CEP-CDC se destacan talleres dirigidos a los colaboradores sobre conflictos de interés, colusión y corrupción. Asimismo, la institución dispone de un Código de Ética y un buzón de denuncias mediante el cual los colaboradores pueden realizar denuncias de corrupción y comportamientos no éticos.</p> <p>Se evidencia la publicación de las pautas éticas firmadas por nuestros directivos y la debida presentación de las declaraciones juradas correspondientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Socialización de Capsula Jurídicas relativas al principios rectores del régimen ético y disciplinario. b) Procedimiento para realizar denuncias pág. 15 del Código de Ética. c) Buzón de denuncias d) Procedimiento para denuncias y quejas – Manual de Políticas y Procedimientos e) Socialización de correos relativos al proceso de presentación de denuncias 	

7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	La CDC refuerza la confianza mutua, la lealtad y respeto, mediante capacitaciones permanentes que se enfocan en desarrollar las aptitudes de liderazgo, trabajo en equipo y que recalcan los valores institucionales y el sentido de identidad institucional en el accionar de sus colaboradores.	
	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Activades de integración en las que se resaltan el trabajo en equipo. b) Planes de Capacitación 2020- 2021-2022 c) Diplomado Habilidades directivas y cultura Millenial (INTEC) d) Encuestas de Clima Laboral e) Plan de acción encuesta de clima laboral f) Programa de Liderazgo para la gestión pública Barna Managemet School 	

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>l) 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>La CDC cuenta con una estructura organizacional que responde a sus funciones, aprobada por el MAP.</p> <p>Las actualizaciones de la estructura organizativa o los cambios institucionales que pudieran llevar a su actualización conforme las necesidades de la institución son consultadas con la Máxima Autoridad. De igual forma, conforme los objetivos institucionales la Máxima Autoridad revisa la</p>	

	<p>estructura para cubrir las necesidades institucionales, si así se requiere.</p> <p>La institución se encuentra en un proceso de revisión de su Manual de Políticas y Procedimientos, Manual de Cargos y su Manual de Organización y funciones y su estructura organizativa, con miras a adecuarlos a los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de Funciones actualizado. b) Manual de políticas y procedimientos en proceso de actualización. c) Estructura Organizativa en proceso 	
<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>La CDC define resultados cuantificables acorde a su Plan Estratégico Institucional y Planes Operativos Anuales 2021-2022. Monitorea el avance de los mismos a través de indicadores y metas las establecidas trimestral, semestral y anualmente.</p> <p>Los avances de los objetivos y resultados se reflejan en los informes de seguimiento a la ejecución del POA que se publican en el sub-portal de transparencia de la página WEB de la CDC. Trimestralmente se realizan evaluaciones del POA institucional vigente, mediante las matrices de seguimiento y monitoreo a la ejecución de las actividades que reflejan los avances.</p> <p>Se evidencia el empleo de objetivos y resultados cuantificables en las Evaluaciones del Desempeño que se aplican a los colaboradores de cada área de la CDC.</p>	

	<p>La CDC evidencia su cumplimiento en indicadores del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Estratégico Institucional 2019 - 2022 b) Evaluaciones de desempeño por resultados y competencias realizadas. c) Reportes trimestrales de ejecución POA metas físicas-financieras d) Captura del SMMGP 	
<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>La CDC elabora planes de acción en el marco de las encuestas de clima que realiza a sus colaboradores y otras encuestas que implementa para conocer que percepción tienen los colaboradores respecto a actividades que se realizar o servicios que se desean implementar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuestas realizadas al personal para la toma de decisiones respecto a actividades 	<p>No se evidencia que se realicen encuestas u otros mecanismos que permitan a la CDC identificar e implementar mejoras de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés externos.</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>La CDC monitorea permanentemente los logros estratégicos mediante reportes trimestrales (matrices en Excel) de ejecución de los productos del Plan Operativo Anual (POA) y los productos monitoreados por el DIGEPRES para el IGP.</p> <p>Se realizan reuniones periódicas (mensuales) de seguimiento a la ejecución de las actividades programadas en los POA de cada área.</p>	

	<p>Durante el seguimiento a la ejecución de las actividades POA, se realiza el ejercicio de identificar los riesgos para el logro de los objetivos plasmados en el POA. De esta acción se elaboran las matrices de riesgo para prevenir y reducir efectos no deseados, a los fines de gestionar de forma priorizada con planes de acción que mitiguen su impacto y la ocurrencia.</p> <p>Se evidencia que la CDC cuenta con la Metodología de Valoración de Riesgos (VAR), aprobada y socializada.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reportes de evaluación y seguimiento POA b) Metodología Administración y Valoración de Riesgos. c) Matrices de Riesgo por áreas 	
<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>La CDC ha venido aplicando acciones que promueven los principios de gestión de la Calidad y mejora continua, realizando anualmente la autoevaluación institucional mediante la herramienta del Marco Común de Excelencia o Common Assessmet Framework (CAF).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Guía Autodiagnóstico CAF 2021 b) Capacitación CAF 	
<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>La CDC asegura una comunicación efectiva con todos los grupos de interés, evidenciándose esto en las publicaciones que realiza en sus redes sociales, avisos públicos, comunicaciones dirigidas a entes de interés y público general, publicaciones en los medios escritos de circulación nacional y en su</p>	

	<p>página web, mediante los que promociona, notifica e informa respecto al accionar de la institución, así como, las actividades que lleva a cabo y las novedades de esta, asegurando el alcance a los grupos de interés y la población en general.</p> <p>A nivel interno, la CDC comunica mediante comunicaciones internas, correos internos, reuniones en general, reuniones de áreas, mural informativo, grupos de WhatsApp institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura publicaciones IG, Facebook, Twitter, página web, periódicos de circulación nacional y demás canales citados. b) Correos institucionales c) Captura del Mural Informativo CDC d) Minutas de reuniones. e) Socialización con los relacionados del Boletín Informativo de la CDC abril – junio 2021. 	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>La CDC asegura la disponibilidad de las herramientas necesarias para que se desarrollen los procesos, se gestionen los proyectos y el trabajo en equipo. La institución cuenta con su Manual de Políticas y Procedimientos, en cual se encuentra en proceso de actualización.</p> <p>Se realiza la revisión de propuestas para actualización de estos conformes se presenten nuevos lineamientos y disposiciones que puedan afectar la ejecución del debido proceso.</p> <p>Asimismo, la institución promueve el trabajo en equipo. Se puede observar la conformación de</p>	

	<p>diferentes equipos de trabajos para proyectos y asuntos puntuales, asimismo, equipos permanentes para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>La CDC dispone de espacios físicos adecuados para la realización de reuniones y trabajos en equipo para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Se evidencia que la CDC dispone de manuales de políticas y procedimientos que facilitan el desarrollo de los procesos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conformación de comités. b) Minutas de reuniones periódicas interdepartamentales /departamentales c) Correos electrónicos para la coordinación de los equipos y los trabajos que se realizan. d) 2 salones de reuniones con capacidad para aproximadamente 30 y 12 personas, respectivamente. e) Manual de Políticas y Procedimientos 	
<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>La CDC dispone de canales que aseguran una buena comunicación interna y externa, entre los que se citan: correos electrónicos, mural informativo, reuniones generales y de áreas, así como grupos de WhatsApp. Mediante estas vías se mantiene la comunicación entre los colaboradores y con la Máxima Autoridad. Además, dispone de redes sociales como Instagram, Facebook, Twitter, Youtube. Mediante estas vías, así como a través del correo institucional y su página web, se propicia el contacto con la población.</p>	

	<p>De igual forma, la CDC dispone de las herramientas SAIP y 3-1-1 para que el ciudadano presente sus inquietudes, denuncias y quejas y realice las solicitudes de información que requiera.</p> <p>La CDC actualizó su política de comunicaciones reforzando en ella sus lineamientos, usos de los medios y la actualización de su línea gráfica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Outlook b) Mural Informativo de la CDC c) Convocatorias y minutas de reuniones d) Redes sociales: Instagram: @cdc_rd, Facebook: cdcrd, Twitter: cdc_rd, Youtube: cdc_rd. e) Correo electrónico institucional: iinfo@cdc.gob.do f) Página web: www.cdc.gob.do g) Sistema de Acceso a la información Pública (SAIP) h) Sistema 3-1-1 i) Formatos de informes, comunicaciones, fuentes y tamaño, modificados 	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La institución estableció en su PEI 2019-2022 en el Eje Estratégico 2. Fortalecimiento Institucional, el Objetivo Estratégico para mejorar la infraestructura tecnológica, trazándose objetivos tales como la implementación de mejoras en su infraestructura tecnológica y de redes, la cual está orientada a la estrategia de eficientizar los servicios. Se evidencia en el POA de la División de Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC).</p>	

	<p>Cada año la CDC realiza la encuesta de clima laboral en la cual se destacan los puntos fuertes y a mejorar. De este proceso se desprende el Plan de Acción para los puntos que requieren atención. Tanto el informe de resultados de la encuesta y el Plan de acción son socializados con los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) POA TIC b) Encuesta de clima laboral c) Resultado de encuesta de clima laboral d) Plan de acción encuesta de clima laboral e) Lista de participantes en la socialización de los resultados y el plan de mejora de la encuesta de clima laboral. f) Guía de autodiagnóstico CAF g) Plan de mejora CAF 	
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>La CDC socializa con los colaboradores los resultados de las encuestas de clima laboral que realiza y el plan de acción a raíz de los resultados arrojados por dicha encuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Socialización de los resultados y el plan de mejora de la encuesta de clima laboral.</p>	No se evidencia que se comunican las iniciativas de cambio

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los	La CDC realiza actividades de integración y otras actividades en las que participa la Máxima	

<p>objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Autoridad, tales como las socializaciones de los resultados de las encuestas de Clima Laboral, actividades de integración, participación en los diferentes comités y equipos institucionales, necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>El resultado de la encuesta de clima laboral en la evaluación de la dimensión colaboración y trabajo en equipo la institución obtuvo una puntuación de un 97.53%, mostrando grandes fortalezas en la unión de fuerzas para lograr objetivos comunes.</p> <p>Se evidencia en los resultados de la encuesta de clima que existe una fuerte transferencia de emociones que se da bajo la estructura organizacional. La identidad hace de los valores parte de la esencia y el sentir de los colaboradores de la CDC. En esta dimensión la institución obtuvo un 98.52%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de resultados de la encuesta de clima laboral. b) Comité de Institucional de la Calidad c) Equipo aplicación Encuesta de Satisfacción Ciudadana. d) Reuniones de seguimiento de ejecución del POA e) Participación de la directora ejecutiva en las reuniones que realizan los diferentes equipos de trabajo de la institución 	
---	--	--

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La Máxima Autoridad de la CDC está comprometida con una cultura que fomenta el respeto, liderazgo y la confianza mutua, dando cabida a la igualdad de oportunidades entre sus colaboradores, contrarrestando cualquier tipo de discriminación.</p> <p>Dentro de los beneficios que la CDC brinda apoyo económico a los que presentan sus propuestas para desarrollar y fortalecer sus capacidades profesionales.</p> <p>De igual forma, ha brindado su apoyo a colaboradores que han presentado necesidades individuales y específicas en temas de salud o discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Préstamo Empleado Feliz b) Bonos escolares c) Apoyo económico para realizar estudios universitarios y postgrados d) Apoyo económico para situaciones especiales del colaborador o familiar 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La CDC integra a sus colaboradores en la toma de decisiones para la implementación de acciones de mejora, asimismo para la adquisición de servicios y la realización de actividades.</p> <p>Mediante los medios que dispone la institución se informa de asuntos relativos al funcionamiento de la CDC y otros temas institucionales.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Informaciones institucionales disponibles en el Mural b) Correos con informaciones específicas dirigidos a los colaboradores c) Encuestas para la realización de actividades. d) Informes de resultados y planes de acción de las encuestas de climas laboral 	
<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 la CDC, el área de planificación brinda acompañamiento a las áreas para la formulación de sus planes operativos, la identificación de metas y desarrollo a actividades.</p> <p>En ese mismo orden, se realizan reuniones periódicas de revisión de los planes y de seguimiento a la ejecución de las actividades, para el cumplimiento de los objetivos establecidos.</p> <p>Mensualmente las áreas remiten a la Máxima Autoridad matrices de actividades mensuales en las cuales establecen las tareas y objetivos a ejecutar y cumplir.</p> <p>Asimismo, se realizan las reuniones trimestrales de seguimiento a la ejecución de las metas establecidas en los acuerdos de desempeño de cada colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos de desempeño b) Minutas de reunión de monitoreo de acuerdos de desempeño laboral c) Listado de participación reuniones de seguimiento ejecución POA d) Presentación del informe al Pleno de ejecución del POA. 	

	<p>e) Minutas reuniones de seguimiento POA f) Correos de retroalimentación remitidos por la Máxima Autoridad con los comentarios correspondientes a las revisiones del POA, matrices de actividades mensuales e informes elaborados.</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>La CDC potencia y fomenta a sus colaboradores en la delegación o designación de responsabilidades de acuerdo a sus competencias mediante la designación o promociones, designación para desempeñar cargos temporalmente para cubrir vacaciones, licencias y asumir puestos de forma interina, con remuneraciones y responsabilidades similares o mayores a las que tenían.</p> <p>De igual forma, se fomenta el crecimiento personal y profesional mediante las capacitaciones y la creación de equipos multidisciplinarios para lograr objetivos institucionales.</p> <p>En la encuesta de clima laboral realizada a inicios del 2022 en la dimensión de enfoque en resultados y productividad la institución obtuvo 88.89%, en las dimensiones de liderazgo y participación y colaboración y trabajo en equipo obtuvo un 98.52 y 97.53, respectivamente. Asimismo, obtuvo un 93.33% en la dimensión de capacitación especializada y desarrollo.</p> <p>Periódicamente, algunos responsables de áreas son convocados a presentar temas de interés institucional en las reuniones plenarias que realiza el Pleno, en las que se informa al Pleno sobre el estatus de temas específicos de las áreas.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resoluciones de designación de puestos. b) Resoluciones para cubrir licencias, vacaciones y puestos en interinato. c) Actas de delegación de representación en los procesos de compras. d) Agendas reuniones plenarias/minutas. e) Designación de colaboradores en representación de la máxima autoridad en actividades y reuniones institucionales
--	--

<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>Cada año la CDC elabora su plan de capacitación de acuerdo con las necesidades de cada colaborador, identificadas en sus evaluaciones de desempeño y en las matrices de necesidades de formación que se distribuye a principio de cada año en todas las áreas de la institución.</p> <p>Con esto la institución asegura el desarrollo de las competencias y capacidades de cada colaborador. Los colaboradores reciben entrenamientos y/o capacitaciones de temas específicos para desarrollar competencias en el área desempeñan.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan anual de capacitaciones. b) Certificados de participación. c) Correos convocatoria a capacitaciones. d) Participación de los colaboradores en capacitaciones interinstitucionales 	
--	--	--

<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>La CDC reconoce y premia el esfuerzo de sus colaboradores tanto individuales como en equipo, en las labores que desempeñan y en las actividades que se realizan. Para el año 2018 inició con el reconocimiento individual de los colaboradores resaltando sus valores, su desempeño laboral y sus cualidades personales.</p> <p>Estos reconocimientos pueden ser económicos y no económicos.</p> <p>El Código de Ética de la CDC establece el sistema de consecuencias positivas en el cual se reconoce al colaborador que en su quehacer diario evidencien los valores institucionales y su contribución al cumplimiento de la misión institucional.</p> <p>Dentro de las políticas de la CDC se establece el reconocimiento individual del colaborador y en los lineamientos del código de ética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Bonos por desempeño b) Bono SISMAP c) Código de Ética de la CDC d) Certificados y placas otorgadas en actividades realizadas por la CDC e) Capturas de las actividades en las que se otorgan los reconocimientos. 	<p>No se evidencia la continuidad de esta acción por parte de la institución</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>La CDC mantiene un contacto activo con diferentes gremios y entidades del Sector Público, a través de la apertura de espacios de consultas, permitiendo a los interesados su alcance y participación.</p> <p>El Departamento de Investigación sobre Defensa Comercial (DEI) de la CDC, realiza monitoreos de las importaciones de productos que amenazan o puedan causar daños a la producción nacional, alertando al sector en los casos que aplique.</p> <p>Periódicamente la institución realiza reuniones con ministros y viceministros en las que se exponen temas relativos a los grupos de interés en los temas que ocupa la función de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Agendas e intercambios de correos de reuniones con ministros y viceministros. b) Reuniones con grupos de interés del sector productivo nacional. c) Captura reuniones con gremios d) Captura participación en reuniones ministeriales del MICM 	

	<p>e) Intercambios de correos para la coordinación de trabajos con el Consejo Nacional de Competitividad para la modificación del Reglamento de aplicación de la Ley No. I-02.</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La CDC a lo largo de sus funciones ha mantenido relaciones proactivas con autoridades políticas, ejecutivas y legislativas.</p> <p>Por la naturaleza de la institución se evidencian contactos con autoridades ejecutivas y legislativas en el marco de actividades a las que periódicamente asisten nuestras máximas autoridades, creando el espacio para establecer reuniones y relaciones en pro de los intereses institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Capturas de participación y asistencia a foros y actividades b) Reuniones con legisladores c) Reuniones con ejecutivos representantes sectores privados. 	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La CDC se maneja en el marco de los lineamientos gubernamentales y políticas públicas aplicables a la institución.</p> <p>Se evidencia la inclusión de normativas y lineamientos en los procesos y procedimientos institucionales a raíz de disposiciones y políticas emitidas por el gobierno y órganos rectores.</p>	

	<p>La Máxima autoridad instruye al analista legal informes de análisis respecto a las disposiciones emitidas por el gobierno y los órganos rectores con el propósito de identificar el impacto de las mismas en quehacer institucional que posteriormente son tratados en las reuniones plenarias que realiza el Pleno de Comisionados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes relativos a análisis de decretos, resoluciones e iniciativas de gobierno y su impacto en la institución. b) Análisis del plan de Austeridad nacional c) Informe decreto 71-21 de transformación digital d) Impacto en la institución de las restricciones del decreto No. 003-21 emitido por la Presidencia de la República. 	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>La CDC incluye e implementa en sus acciones las nuevas disposiciones emitidas por órganos rectores y gubernamentales.</p> <p>Se evidencia mediante la conformación de comités y comisiones, implementación de sistemas y controles en consonancia con las disposiciones de los órganos rectores y de gobierno.</p> <p>La CDC aplica los lineamientos para las ejecuciones presupuestarias, evaluaciones del IGP, compras y contrataciones, disposiciones para viajes y viáticos, lineamientos emitidos por el MAP para las evaluaciones institucionales y cumplimiento del SISMAP.</p>	

	<p>La institución enmarca sus planes estratégicos acorde a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los objetivos de desarrollo sostenible y el Plan Plurianual del Sector Público, así como, el Plan Estratégico Sectorial MICM</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Gestiones realizadas vía el Ministerio de la Presidencia para coordinar los viajes y otorgar viáticos a los funcionarios de la CDC que participan en actividades y reuniones fuera del país. b) Matriz compartida a los colaboradores del nuevo régimen de modificaciones presupuestaria conforme lineamientos con de DIGEPRES. c) Correos notificando los cambios o nuevos lineamientos emitidos. d) Conformación de comités y/o equipos de trabajo conforme las disposiciones emitidas: Compras y Contrataciones, CAMWEB, CAF, Equipo Institucional de Calidad, NOBACI. e) Planes Estratégicos 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>	<p>La CDC gestiona y desarrolla asociaciones mediante acuerdos de colaboración interinstitucional con diferentes entidades públicas y educativas nacionales y homologas internacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdo MIREX b) Acuerdo homóloga INDECOPI 	

	<ul style="list-style-type: none"> c) Acuerdo Escuela Nacional de la Judicatura (ENJ) d) Acuerdo UASD e) Acuerdo DGII f) Acuerdo FUNGLODE 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La CDC participa en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>Se evidencia la participación de la CDC en las reuniones ministeriales, actividades y reuniones realizada por la AIRD y otras entidades y asociaciones en las que se tratan temas de interés común.</p> <p>La CDC se reúne con representantes de sectores productivos nacional y viceministros funcionarios del viceministerio de comercio exterior del MICM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura presidenta de la CDC reuniones del Gabinete Ministerial celebrada en el MICM. b) Captura participaciones miembros del Pleno de la CDC en reuniones y actividades celebradas por el Consejo Directivo de la AIRD. c) Carta de acreditación de la participación de la CDC en las reuniones de la OMC d) Captura miembros del pleno de comisionados en actividades de la AIRD 	

<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>La CDC realiza publicaciones periódicas y realiza actividades con miras a promover la reputación y el reconocimiento de la institución mediante los medios disponibles con los que cuenta la institución.</p> <p>Periódicamente realiza publicaciones relacionadas al quehacer institucional y actividades que realiza, así como informaciones relevantes para los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Capturas publicaciones redes sociales de la CDC relacionados al accionar de la CDC b) Captura publicaciones página web de la CDC. c) Lista de participación en las charlas impartidas a Universidades, entidades públicas y gremios respecto al rol de la CDC. 	
---	--	--

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</p>	<p>Mediante los procesos de formulación y diseño de los planes estratégicos institucional y los planes operativos la CDC define los lineamientos y</p>	

<p>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>condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos institucionales, tomando en cuenta el entorno externo.</p> <p>La Institución incluye en sus procedimientos y lineamientos internos las condiciones relativas a temas</p> <p>Se evidencia en los objetivos e iniciativas institucionales incluidos en los planes estratégicos y operativos que la institución toma en cuenta el entorno y los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planes Estratégicos Institucional 2019-2022 b) Planes operativos 2019 -2022 c) Actualizaciones del Manual de Políticas y Procedimientos. d) Informe FODA 	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La CDC, como parte del plan de mejora del CAF 2021 ha identificado sus grupos de interés</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Diagrama grupos de interés. 	<p>No se evidencian levantamientos periódicos de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La CDC realiza análisis de las reformas del sector público que impactan en sus funciones, redefiniendo objetivos y acciones que posteriormente son incluidas en su planificación estratégica</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes diversos relativos a nuevas normativas, decretos o mandatos gubernamentales que deben aplicarse en el CDC 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Informe sobre el Reglamento de Ascensos y promociones en la Carrera Administrativa General. - Informe sobre la implementación del Sistema Institucional de Archivos (SIA) - b) Análisis de las medidas adoptadas por el poder ejecutivo para estabilizar los precios de la canasta básica. c) Participación reunión Gabinete Ministerial MICM. 	
<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>	<p>La CDC realiza el monitoreo interno del cumplimiento de las metas, realizando reuniones mensuales y trimestrales en seguimiento a la ejecución de las metas plasmadas en la planificación institucional e identifica los riesgos que se puedan presentar y las acciones para gestionarlos.</p> <p>La CDC cuenta con una Metodología de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) herramienta para la gestión de riesgos. La CDC está en proceso de la implementación de las matrices de riesgos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes trimestrales ejecución POA b) Metodología VAR c) Análisis FODA plan estratégico 2015 – 2018 y 2019-2022 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>La misión y visión de la CDC se enmarcan en el eje 3, objetivo general 3.3. Línea de acción 3.3.1.3. Se evidencia que la CDC elabora sus POA y planes estratégicos en función de su misión, visión y objetivos y en base a las estrategias nacionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Lista de participación en las jornadas de formulación PEI y POA b) Plan Estratégico Institucional 2019 -2022 alineado a la Estratégica Nacional de Desarrollo (END) 2030 c) Plan Operativo Anual 2022 	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>Se evidencia que la CDC involucra a los grupos de interés internos y externos en el desarrollo de las estrategias y la planificación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reuniones revisión POA con responsables de áreas. b) Planes Estratégicos 	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	<p>La CDC dispone de una política de responsabilidad social en la cual se establecen acciones a implementar.</p> <p>Evidencias: Política de Responsabilidad social</p>	No hay evidencias de un plan de gestión ambiental, de responsabilidad social ni de diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.

<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>Se evidencia la disponibilidad de recursos en las formulaciones de presupuesto general de la institución, así como, la elaboración del plan de compra anual (PACC) y la previsión de fondos para las ejecuciones operativas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estructura programática para el 2022 b) Presupuesto institucional 2022 c) Plan Operativo Anual 2022 d) Plan Anual de Compras y Contrataciones 2022 e) Informes de seguimiento a la ejecución presupuestaria f) Certificaciones de cuotas y apropiación 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>l) 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 CDC identifica las prioridades institucionales las cuales implanta en la estrategia y la planificación de institucional, definiendo en su planificación operativa en marco temporal, las tareas a ejecutar, los recursos, y áreas responsables, de acuerdo a sus funciones descritas en sus manuales de cargos y de organización y funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de Cargos b) Manual de Organización y Funciones c) Planes Estratégicos Institucional d) Planes operativos anuales 	

<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>Se evidencia que la CDC dispone en sus planes operativos los productos y servicios de la institución que se generan desde las diferentes áreas organizacionales; presenta las actividades a desarrollar, las metas a lograr y el plazo en cual serán ejecutados y los indicadores de medición.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Plan Operativo Anual 2022</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>La CDC involucra al personal mediante las notificaciones de inicios de los procesos de formulación y definición de los Planes estratégicos y operativos de la institución.</p> <p>Las áreas son involucradas en dicho proceso con una participación en la ejecución de los resultados esperados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Captura participación del personal formulación PEI CDC 2019-2022</p> <p>b) Socialización informe final ejecución trimestral POA CDC 2022</p> <p>c) Publicación en la página web CDC informe de ejecuciones trimestrales</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</p>	<p>Se evidencia que la CDC monitorea, mide y evalúa periódicamente los avances de las metas establecidas en los planes operativos de las áreas,</p>	

<p>mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>con el propósito de asegurar el logro de los objetivos institucionales establecidos en el POA de la institución, asimismo, identificar los factores que puedan impedir su cumplimiento y realizar los ajustes necesarios. Las diferentes áreas de la CDC trimestralmente remiten al área de Planificación y Desarrollo las informaciones con el nivel de avance en sus ejecuciones POA; los informes de resultados son publicados a través de la página web de la CDC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Matriz seguimiento y monitoreo trimestral POA. b) Informes de avance de ejecución. c) Minutas de seguimientos a los acuerdos de desempeño. d) Lista de participación reuniones POA e) Minutas de reuniones 	
---	---	--

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
La Organización:		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Se evidencia que la CDC identifica las necesidades de cambio e innovación por lo que ha incluido en su Plan Estratégico Institucional 2019-2022 el Eje Estratégico de Innovación y Desarrollo, con miras a implementar en la CDC numerosas iniciativas con la aplicación de las tecnologías.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuesta de satisfacción de los servicios TIC 	

	<ul style="list-style-type: none"> b) Informe y cotizaciones presentadas al Pleno para la implementación de un software de digitalización de documentos. c) Informe y cotizaciones presentados al Pleno para la actualización de la Central Telefónica d) Propuesta para la adquisición de un servidor con más capacidad e) Desarrollo de un programa para automatizar los monitoreos de las importaciones de productos que realiza el Departamento de Investigación de la CDC de forma manual. (En proceso) f) Productos en el POA 2021 a desarrollarse en modalidad virtual. 	
<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>La CDC ha realizado intercambios de mejores prácticas desde el año 2015 hasta la fecha con entidades homólogas internaciones. Funcionarios de la CDC han realizado pasantías colaborativas</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conversatorio regional de autoridades investigadoras de defensa Comercial sobre medidas comerciales correctivas. b) Intercambio de mejores prácticas con la homóloga Costa Rica c) Capacitación impartida a la homóloga de Bolivia que están en proceso de conformar su Unidad de defensa Comercial del Ministerio de Economía y Finanzas. d) Capacitaciones impartidas a entidades públicas de las funciones y el rol de la CDC e) Lista de asistencias de capacitaciones recibidas de otras instituciones. 	

<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La CDC comunica los resultados de la organización mediante la publicación en su portal de transparencia.</p> <p>Se evidencian las publicaciones en la página web de la CDC los informes de Rendición de Cuentas Anual e informes de ejecución trimestrales.</p> <p>Se evidencia las publicaciones de informes de ejecución presupuestaria de la CDC y otras informaciones relevantes de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Publicaciones página web de la CDC. www.cdc.gob.do</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>En la CDC se promueve y alienta a sus colaboradores a ser creativos, impulsando cambios innovadores para mejorar la forma de trabajar.</p> <p>Se da participación a los colaboradores en la elaboración e implementación de planes de mejoras, impulsando nuevas formas de brindar los servicios.</p> <p>Se evidencia que las iniciativas de los colaboradores que incluyen en los planes operativos anuales conforme a las estrategias a desarrollar por la institución para la mejora de los servicios y Implementación de un software base de datos, propuestas de intranet, digitalización, actualización de la central telefónica.</p> <p>Evidencias:</p>	

	a) Planes operativos.	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Se evidencia que la CDC planifica en su planificación estratégica y planes operativas e incluye en su presupuesto la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estructura programática para el 2022 b) Presupuesto institucional 2022 c) Plan Operativo Anual 2022 d) Plan Anual de Compras y Contrataciones 2022 e) Informes de seguimiento a la ejecución presupuestaria f) Certificaciones de cuotas y apropiación 	

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:		
l) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>La División de RR. HH realiza anualmente la planificación del área. En esta se presentan las necesidades institucionales.</p> <p>Mediante el plan de RR. HH se presentan las necesidades de recursos humanos que requerirá la institución para cumplir los objetivos institucionales. Asimismo, se realiza el análisis del fortalecimiento</p>	

	<p>de los conocimientos y competencias de los recursos humanos, presentando las capacitaciones a desarrollar conforme las necesidades detectadas en las evaluaciones realizadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planificación anual de RR. HH b) Evaluaciones anuales de Desempeño c) Encuestas de clima laboral d) Encuestas para satisfacción de servicios y beneficios 	
<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>La CDC implementa las normas y políticas que se enmarcan 41-08 de Función Pública para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales.</p> <p>Informes de aplicación de la Ley 41-08 de función pública elaborados por la Comisión de Ética de la CDC.</p> <p>La CDC realiza concursos en el marco de la Ley 41-08 de función, en los cuales se seleccionan los candidatos conforme las competencias para ocupar las vacantes de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento de selección y reclutamiento de personal b) Manual de Descripción de cargos c) Manual de Políticas y Procedimientos. d) Manual de inducción del personal de nuevo ingreso. 	

	e) Documentos relativos a la celebración de los concursos en la CDC.	
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>La CDC posee política de responsabilidad social. La institución cuenta con políticas y procedimientos para las evaluaciones del desempeño, las compensaciones y beneficios que la institución otorga a sus colaboradores. De igual forma, se rige bajo las normativas y lineamientos de la Ley No. 41-08 de Función Pública para otorgar las compensaciones y realizar las promociones del personal.</p> <p>Evidencias: Políticas y procedimientos para las evaluaciones del desempeño. Política de Responsabilidad Social.</p>	
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 la gestión del desarrollo de la carrera profesional mediante el Plan de capacitación anual de la CDC.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de capacitación b) Informes de ejecución de las capacitaciones segregados por género. 	
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 CDC define los objetivos del desempeño de los colaboradores en sus acuerdos de desempeño y apoya la cultura del reconocimiento laboral mediante compensaciones y promociones.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos de desempeño b) Compensación por rendimiento individual c) Bonos por desempeño d) Promociones e) Minutas de seguimientos de acuerdos de desempeño 	
<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>La CDC desarrolla e implementa políticas de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios objetivos, mediante el cumplimiento con la Ley de Función Pública 41-08.</p> <p>Se evidencia que las oportunidades de promoción, ascensos y salarios se determinan por las capacidades y competencias del colaborador para desempeñar las funciones del cargo, independientemente de su género.</p> <p>De igual forma, se apoya la capacitación y/o especialización del colaborador</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Planes de capacitación anual b) Nóminas mensuales c) Herramientas utilizadas en la CDC que se visualiza la desagregación por géneros. d) Informes de evaluación de desempeño se visualiza la desagregación de géneros. e) Informe ejecución trimestral del plan de capacitación remitido al INAP 	<p>No se evidencia el establecimiento de una unidad de género ni acciones que promuevan</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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>Se evidencia que la CDC realiza la planificación anual de sus recursos humanos en la cual se identifican las estrategias para el desarrollo de las competencias de los colaboradores de la CDC, basadas en las evaluaciones del desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Evaluaciones de desempeño b) Planificación de RR. HH c) Plan de capacitaciones. 	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>Se evidencia que la CDC realiza los procesos de selección y reclutamiento de acuerdo a su Manual de políticas y procedimientos cumpliendo con las disposiciones de la Ley No. 41-08 de Función Pública y fomenta el desarrollo de los talentos necesarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de política y procedimientos b) Plan de capacitación anual. c) Planificación de RR. HH 	
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 CDC permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias.</p> <p>Actividades de integración para el fomento de trabajo en equipo. Socialización de herramientas para el de desarrollo de habilidades técnicas,</p>	

	<p>transferencia de conocimientos colaborador a colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de capacitación anual b) Certificaciones de capacitaciones impartidas en modalidad virtual c) Taller "Excel para campeones" 	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Se evidencia que la CDC establece planes de desarrollo de competencias individuales mediante el desarrollo de su Plan de capacitaciones anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de capacitación anual b) Certificaciones cursos, talleres, diplomados de supervisión y liderazgo, habilidades directivas, inteligencia emocional, entre otros. 	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia que la CDC realiza presentaciones de inducción al personal de nuevo ingreso las funciones de la institución y, en concreto, las de los departamentos a los que pertenecen. Las estrategias y objetivos institucionales.</p> <p>El Departamento de investigación, área misional de la CDC, realiza inducciones individuales a los colaboradores de nuevo ingreso en las que les presentan el desarrollo de las funciones que realiza el departamento (procesos de investigación sobre defensa comercial)</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento de Inducción de la CDC b) Manual de inducción 	

	c) Presentaciones de inducción del DEI	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>Se evidencia que la CDC promueve la movilidad interna mediante la promoción y ascenso de sus colaboradores. Asimismo, el área de RR. HH notifica mediante correos electrónicos al personal la celebración de concurso en otras entidades públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acciones de personal b) Correos c) Correos electrónicos remitidos por el área de RR. HH a los colaboradores de la CDC notificando los concursos que realizan otras entidades del Estado. 	
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 la CDC promueve métodos de formación o aprendizaje modernos incluyendo en su plan de capacitaciones, diplomados, talleres y cursos en modalidad virtual, e-learning.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de capacitaciones b) Certificados de participación cursos a distancia de la OMC c) Certificados de capacitaciones modalidad virtual. 	
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>La CDC ha realizado capacitaciones sobre conflictos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Lista de participación</p>	No se evidencia la existencia de la programación de capacitaciones formativas para el desarrollo en las áreas de gestión de riesgos, gestión de la diversidad y enfoque de género.

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.		No se evidencia que la CDC evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo en las personas, no existe un análisis de costo/beneficio de las capacitaciones y tampoco contamos con un indicador.
--	--	--

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

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>La institución propicia una cultura de comunicación mediante los diversos medios establecidos, como buzones de sugerencias ubicadas en algunas áreas de la institución y reuniones periódicas y correos con los colaboradores para comunicación de cambios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Buzón de sugerencias. b) Correos de socialización. c) Minutas de reuniones administrativas. d) Encuestas de clima laboral 	
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>A parte de contar con buzones de sugerencias para el aporte de ideas y comentarios de los colaboradores, contamos con reuniones departamentales periódicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Buzón de sugerencias. b) Encuestas de satisfacción de los servicios y beneficios que otorga la CDC. c) Minutas de reuniones administrativas. 	

<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Para el desarrollo de las actividades del CAF y otros proyectos de la institución se han establecido Comités, en los que se involucran a los colaboradores en el desarrollo de metas e implementación de acciones de mejora</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Minutas de reunión del CAF. b) Correo informativo de la conformación del equipo CAF. c) Correos informativos de reuniones de seguimiento diferentes comités. d) Planes estratégicos, POA, Conformación de comités para la implementación de mejoras en la CDC. e) Acuerdos de desempeño 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Los directivos de la CDC procuran consensuar con sus colaboradores la manera de medir sus logros y los objetivos que se establecen en sus áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reuniones de revisión del POA con el Pleno b) Reuniones para formulación POA c) Minutas reuniones de seguimiento a la ejecución POA de las áreas. d) Acuerdos de desempeño firmados e) Minutas de reuniones trimestrales para la revisión de las metas y objetivos establecidos en los acuerdos de desempeño. 	

<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>La Institución realiza encuestas periódicamente en donde se evalúan diferentes aspectos dependiendo la necesidad de información que se amerite, un ejemplo es la Encuesta para el Clima Laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Encuesta de clima Laboral 2019, 2020, 2021</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución siempre al pendiente de las condiciones ambientales que puedan afectar a los colaboradores para seguridad y cuidado, tal es el caso de la pandemia en la actualidad, en el cual la institución le ha provisto a los colaboradores de los insumos necesarios para su cuidado (mascarillas, alcohol, otros), desinfecciones y fumigaciones a la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Correos informativos. b) Reportes de entregas de insumos protección COVID-19 c) Conformación del comité de seguridad y salud en el trabajo d) Charlas sobre temas de salud: – Charla donación de sangre, e) Actividad "Caminata por la salud"</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el</p>	<p>La Institución brinda diversas facilidades para sus colaboradores y para asegurar una conciliación entre la vida laboral y personal.</p>	

<p>teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Entre las facilidades se encuentran: disponibilidad de permisos de estudios en horario laboral, baja por maternidad/paternidad, flexibilidad de permisos por alguna necesidad especial o condición de salud.</p> <p>Los colaboradores de la CDC disponen de herramientas, laptops, flotas que facilitan el teletrabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acciones de personal. b) Cartas de colaboradores para solicitudes de esta naturaleza. c) Formularios de solicitud de permisos. d) Formularios de solicitud de vacaciones e) Formularios de designación de equipos para los colaboradores. 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En el 2021 la institución realizó un levantamiento para identificar las necesidades de los colaboradores y las acciones a implementar para cubrir las necesidades detectadas dentro de las posibilidades presupuestarias de la CDC.</p> <p>Se elaboró un informe de evaluación sobre el levantamiento de información sobre las acciones para la inclusión de personas con discapacidad.</p> <p>La CDC facilitó los aparatos auditivos a una de sus colaboradoras que fue diagnosticada y referida al uso de estos para controlar los sonidos</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Donación de aparato auditivo para empleada con problemas de audición. 	

	b) Permisos especiales para empleados con condiciones de salud que ameritan un descanso extendido amparados en la Ley de función Pública.	
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 CDC ha realizado actividades centradas en la salud y el bienestar de las personas. Evidencias: a) Listado de participantes caminata por la salud realizada en el 2022. b) Presentación de propuestas para modificación de beneficios institucionales c) Correo de convocatoria a charlas sobre temas de salud y sistema de pensiones.	

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	Se evidencia que la CDC ha identificado sus socios claves del sector privado, sociedad civil y sector público con las cuales mantiene relaciones. La matriz de los grupos de interés de la CDC se revisa periódicamente para actualizarlo e identificar nuevos grupos.	

<p>comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Matriz de grupos de interés de la CDC b) Proveedores (Sección de compras y contrataciones) c) Homólogas d) Universidades e) Entidades públicas. 	
<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>La CDC ha gestionado acuerdos de colaboración con diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo. Estos acuerdos tienen el objetivo de establecer un apoyo mutuo y cooperación institucional entre las entidades contrapartes y la CDC.</p> <p>En el marco de los mismos se han desarrollado capacitaciones <i>in-situ</i> y pasantías internacionales., promoviendo el intercambio de mejores prácticas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos suscritos con entidades del sector público: DGII, MIREX, ENJ b) Acuerdos suscritos con entidades educativas: INTEC, FUNGLODE-IGLOBAL c) Acuerdo suscrito con INDECOPI 	
<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>La CDC define el rol y responsabilidades de sus actores en los acuerdos de colaboración suscritos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos suscritos con entidades del sector público: DGII, MIREX, ENJ 	<p>No se evidencian controles, evaluaciones, revisiones ni monitoreos de los resultados de estas alianzas sistemáticamente.</p>

	<p>b) Acuerdos suscritos con entidades educativas: INTEC, FUNGLODE-IGLOBAL</p> <p>c) Acuerdo suscrito con INDECOPI</p>	
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.		No se evidencia que se identifiquen las necesidades de las alianzas público-privadas a largo plazo.
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.	<p>En los Términos de Referencia de los procesos de compras que son instruidos por la Unidad competente, siempre se hace mención del perfil de la persona, sea física o jurídica, y los aspectos mínimos que deben observar y cumplir, en el marco de la Constitución, la Ley 340-06 y su Reglamento de Aplicación.</p> <p>En ese sentido, en el punto VI, contenido en la página 3, se les exige a los oferentes la lectura del Código de Ética. En el mismo documento, también se exige a los oferentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y de seguridad social, así como también la presentación de todas las garantías económicas que exige la norma.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Contratos suscritos con los proveedores</p>	No se evidencia que se aseguren los principios y valores de la CDC al seleccionar proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normas vigentes.

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.	La CDC garantiza las políticas de transparencia a través de la constante actualización de nuestro portal institucional y a su vez compartiendo	

	<p>informaciones con instituciones que manejan portales de datos abiertos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sección de transparencia y datos abiertos disponible en el portal institucional. b) Actualización mensual del portal de transparencia de la CDC. c) Publicaciones en las plataformas digitales de la CDC. 	
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>La CDC realizó el proceso para aplicación de la Encuesta de Satisfacción al Usuario, agotando el proceso correspondiente con el acompañamiento del MAP.</p> <p>En fecha 3 de junio del año 2022, la CDC fue notificada por el MAP de que, por el momento, los servicios que presta la institución no cumplen con los requerimientos para aplicar la Encuesta de Satisfacción al Usuario. No obstante, el MAP continuará con la revisión y análisis de nuestro caso.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correo electrónico remitido por el MAP 	
<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>La CDC realizó el proceso para aplicación de la Encuesta de Satisfacción al Usuario, agotando el proceso correspondiente con el acompañamiento del MAP.</p> <p>En fecha 3 de junio del año 2022, la CDC fue notificada por el MAP de que, por el momento, los servicios que presta la institución no cumplen con</p>	<p>No se evidencia.</p>

	los requerimientos para aplicar la Encuesta de Satisfacción al Usuario. No obstante, el MAP continuará con la revisión y análisis de nuestro caso.	
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>La CDC cuenta con un catálogo de servicios disponible en su portal institucional. En ese sentido, se explican los servicios relacionados con la ejecución de procedimientos de investigación por dumping, salvaguardias y subvenciones, y se detalla a quien va dirigida, departamento que ofrece el servicio, se provee información de contacto; los procedimientos a seguir; el canal de prestación del servicio y se provee información adicional con relación a la solicitud. Estas mismas informaciones se facilitan para el servicio de información y asistencia para defensa comercial SIADEC.</p> <p>La institución agotó el proceso para la elaboración de su carta compromiso y está a la espera de respuesta por parte del MAP respecto a una decisión para continuar con el proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Pestaña de servicios en la página web de la CDC www.cdc.gob.do</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

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

Documento Externo
SGC-MAP

La Organización:		
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>Se evidencia que la CDC gestiona sus finanzas en el marco de sus objetivos estratégicos establecidos en su Plan Estratégico Institucional y su Plan Operativo Anual vigentes, elaborando su presupuesto para la ejecución física y financiera de sus actividades cumpliendo con la legislación vigente para tales fines.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Estratégico Institucional. b) Plan Operativo Anual. c) Elaboración del PACC. d) Formulación presupuesto anual. 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Se evidencia en el POA de la CDC iniciativas financieras y no financieras que contribuyen al logro de los objetivos institucionales establecidos en su PEI.</p> <p>El departamento administrativo y financiero realiza proyecciones de gastos e iniciativas a ejecutar mensual, trimestral y anual.</p> <p>Se realizan reuniones análisis financieros para la toma de decisiones en las que participan el área financiera, RR. HH y representantes de la Máxima Autoridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Operativo Anual b) Presupuesto Anual c) Proyecciones de gastos 	

<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>Se evidencia que la CDC asegura la transparencia financiera y presupuestaria mediante la publicación oportuna de información dando cumplimiento a las normativas y vigentes sobre transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Publicaciones informes de ejecución presupuestaria. b) Portal de transparencia de la página web de la CDC. 	
<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>Se evidencia que la CDC realiza procesos de compras y contrataciones dando cumplimiento a la normativa vigente, analizando las ofertas para asegurar una gestión rentable, eficaz y eficiente en la selección de los bienes y servicios a adquirir.</p> <p>El departamento administrativo y financiero gestiona los expedientes que son autorizados y revisados por diferentes instancias de la CDC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Plan anual de compras b. Requerimientos de compras c. Expedientes de pago 	
<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>Se evidencia en la CDC la planificación y control presupuestaria mediante el uso del SIGEF y formulación PACC y del presupuesto anual con su debida ejecución mensual conforme los lineamientos establecidos por el Portal de Compras y Contrataciones y DIGEPRES como órganos responsables del sistema.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Programación indicativa anual y plurianual realizada en el SIGEF. 	

	<ul style="list-style-type: none"> b) Ejecuciones presupuestarias c) Reportes del detalle de ejecución por cuentas y subcuentas d) PACC 	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>Podemos evidenciar delegación y descentralización de las responsabilidades financieras al contar con una estructura con áreas que asumen responsabilidades en relación con las finanzas, pero no incurrir en conflictos de interés, como son la División de Compras, Departamento de contabilidad, manteniendo el control mediante el Departamento Administrativo y Financiero, y destacando que nuestras gestiones administrativas y financieras son auditados por nuestra Unidad de Auditoría Interna (CGR).</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de Cargos. b) Procedimientos del Departamento Administrativo y Financiero. 	

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.		No se evidencia.

Documento Externo
SGC-MAP

<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La CDC tiene un procedimiento para el manejo de las comunicaciones recibidas y enviadas en el cual se detallan los lineamientos y políticas de gestión de la documentación.</p> <p>Toda la documentación recibida en la CDC y remitida por la CDC se registran en un libro récord, se elabora un reporte diario en Excel, de comunicaciones recibidas y enviadas, que es remitido a la máxima autoridad y se distribuyen a las diferentes áreas de acuerdo con el concepto de la comunicación para los fines correspondientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Libro récord. b) Histórico de reporte diario de comunicaciones 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La CDC dispone de equipos, flotas, laptops, con acceso a internet y al correo institucional que le proporciona la facilidad de desarrollar cualquier actividad laboral desde estos. Asimismo, dispone de medios para realizar reuniones en modalidad virtual dando continuidad a los trabajos desde cualquier lugar</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Asignación de flotas y laptops b) Reuniones realizadas por zoom c) Outlook d) Capacitaciones virtuales 	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>		<p>No se evidencia</p>

<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La información que publica la CDC es consensuada con las áreas por el responsable de acceso a la información. Asimismo, es revisada por la Dirección Ejecutiva y posteriormente por el Pleno de Comisionados, asegurando su relevancia, confiabilidad y seguridad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correos electrónicos solicitud de información y respuestas b) Correos de revisión, correcciones y aprobación de las informaciones c) Procedimiento de actualización de las informaciones de la página web de la CDC. d) Procedimiento para la publicación de resoluciones y avisos. 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La CDC ha desarrollado canales internos que garantizan que todos los colaboradores tengan acceso a información promoviendo la transparencia de conocimiento relevantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Grupos de WhatsApp b) Carpetas compartidas c) Correos internos d) Mural institucional e) Portal institucional de la CDC. 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>La CDC comparte mediante la plataforma de datos abiertos las informaciones estadísticas en la institución.</p> <p>Mediante el área responsable de acceso a la información pública, la institución realiza</p>	

publicaciones en su portal de transparencia de las informaciones relevantes relativas a la institución, su manejo financiero, metas, objetivos y servicios, entre otras informaciones, a las que pueden acceder los ciudadanos.

Obtuvo la certificación de la norma NORTIC A2 que crea un efectivo medio de atención ciudadana, buscando que la experiencia de los usuarios sea más agradable, sencilla e intuitiva al visitar los medios web del organismo, sin importar el dispositivo por donde se acceda a los mismos.

La CDC está certificada con la norma NORTIC A3 que establece las directrices y recomendaciones que debe seguir cada organismo para la publicación de los datos que produce y lograr transformarlos en información reutilizable, creando la oportunidad de intercambiar o cruzar información entre bases de datos, además de propiciar el desarrollo de aplicaciones, tanto desde el gobierno como desde la sociedad civil.

Evidencias:

- a) Página web CDC www.cdc.gob.do
- b) NORTIC A2
- c) NORTIC A3
- d) Datos abiertos:
<https://datos.gob.do/dataset?q=Comisi%C3%B3n+de+defensa+comercial>.
- e) Publicaciones relativas a los procedimientos de investigación: aviso, resoluciones, informes.

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.		No se evidencia.
--	--	------------------

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.	<p>La CDC diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos de la institución, evidenciándose esto en las formulaciones de sus planes estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan estratégico 2019-2022 b) Planes operativos c) Informes de iniciativas para la digitalización de documentos y la actualización de la central telefónica. d) Cotizaciones 	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia que la CDC monitorea y evalúe sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.
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.).		No se evidencia
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación		No se evidencia

<p>(utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</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>No se evidencia</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>La CDC cuenta con una política de seguridad.</p> <p>La CDC cuenta sistemas y antivirus para la protección de la data, las redes y el acceso a internet de la institución. Posee un antivirus para la protección en la navegación y correos institucionales.</p> <p>La institución realiza semanalmente backup de la información institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Firewall b) WatchGuard c) Mokro Tik d) Antivirus Mcafee e) Procedimiento para realizar Backup 	
<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>No se evidencia.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>La institución realiza levantamientos para la readecuación de la infraestructura para permitir el crecimiento del equipo de técnicos y el aprovechamiento del espacio, adecuando la distribución de las diferentes direcciones, departamentos y áreas técnicas de la CDC.</p> <p>La institución dispone de lineamientos que regulan las solicitudes y suministro del material de oficina, así como de equipos electrónicos, mobiliario y otros materiales que faciliten el eficiente desempeño del colaborador.</p> <p>La CDC está ubicada en una zona céntrica que conecta a los colaboradores con rutas de transporte público como por ejemplo el metro de santo domingo, autobuses de la OMSA y corredor Churchill.</p> <p>Se realizan mantenimientos rutinarios en nuestra edificación y equipos, velando por el buen funcionamiento de los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Expedientes de pagos a los proveedores contratados. b) Reporte de mantenimientos realizados en la institución. (Planta eléctrica, plomería, fumigaciones, desinfecciones, otros). c) Plan estratégico institucional. d) Plan operativo anual. 	

<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La CDC realiza levantamientos de la instalación física, identificando reparaciones requeridas de espacios, mobiliarios y estructuras que aseguran las condiciones de trabajo de los colaboradores y ciudadanos que visitan las instalaciones.</p> <p>La CDC junto con la Administradora de Riesgo Laboral (ARL) realizó un levantamiento de los espacios físicos, elaborando un informe de los hallazgos del cual se desprendieron acciones para subsanar de las deficiencias.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mapa de ubicación b) Fotos de la edificación c) Cotizaciones para los remozamientos de espacios. d) Capturas antes y después de los espacios. e) Contrataciones proveedores para servicios de fumigación y limpieza de aires acondicionados. f) Expedientes de compras de equipos laptops, sillas, archivos. g) Informe de evaluación de riesgos laborales 	<p>No se evidencia que la institución garantiza el acceso a sus instalaciones de personas con discapacidad.</p>
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>La CDC gestiona los equipos técnicos y mobiliarios en desuso de conformidad con los lineamientos de la Dirección General de bienes Nacionales, quienes gestionan el descargo de estos.</p>	<p>No se evidencia una política interna gestione el ciclo de vida de las instalaciones equipos mobiliarios y vehículos e incluya la reutilización, reciclaje, o eliminación.</p>

	Evidencia: a) Formulario de descargo de activos.	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.		No se evidencia.
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>La CDC realiza mantenimientos periódicos a los medios de transporte. De igual forma, ha sustituido las lámparas convencionales por lámparas led. Realiza el mantenimiento rutinario de los aires acondicionados, sustituyéndolos por unidades inverter.</p> <p>La institución a sustituido un total de 50 lámparas de consumo normal a LED y 6 equipos de aires acondicionados al sistema inverter, representando esta acción un ahorro energético. En ese mismo orden, se ha delimitado el uso del transporte institucional (mensajería) a días y horario laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de mantenimiento de aires acondicionados b) Ordenes de compras c) Plan de mantenimiento de vehículos d) Matriz control sustitución de lámparas e) Acta Reunión Plenaria 	
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).	La CDC tiene una ubicación en zona céntrica, de fácil acceso para los empleados que poseen transporte privado, así mismo, conecta a los colaboradores con rutas de transporte público como por ejemplo las paradas del Metro de Santo Domingo, de las Av. Winston Churchill y Abraham	

	<p>Lincoln. La ubicación también conecta a los colaboradores con la ruta del nuevo corredor Churchill y vehículos de transporte público que circulan por dicha avenida y la OMSA.</p> <p>La CDC cuenta con parqueos, no obstante, estos no son suficientes para la cantidad de colaboradores que laboran en la CDC ni para visitas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura mapa de ubicación. b) Captura parqueos de la institución. 	
--	---	--

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:		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La CDC cuenta con Manuales de Políticas y Procedimientos en los que describe y documenta sus procesos claves.</p> <p>En estos momentos la institución se encuentra en el proceso de actualización de los manuales de políticas y procedimientos de cada área.</p> <p>Se evidencia, además, que la CDC posee su Mapa de procesos actualizado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de políticas y procedimientos de la CDC. b) Mapa de proceso de la CDC. 	

<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>		<p>No se evidencia.</p>
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se evidencia que la CDC posee un Manual de políticas y procedimientos en el cual se ha identificado un procedimiento para la documentación de cambios de acuerdo con la necesidad que se presente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de políticas y procedimientos de la CDC b) Procedimiento control de cambios de la información documentada c) Acta de conformación de Comité de Calidad d) Matriz de riesgos de ejecución de plan operativo anual. 	<p>No se evidencia que en la CDC exista un área de calidad o un área que realice auditorías a los procesos y procedimientos de la CDC.</p>
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Las descripciones de los procedimientos y proceso en los manuales de políticas y procedimientos de la CDC se identifican los responsables de la ejecución de los pasos conforme las responsabilidades y competencias que tienen.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Manual de políticas de procedimientos de la CDC b. Acuerdos de desempeño. 	

<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Las modificaciones realizadas a los formularios de los procesos de investigación que realiza la CDC se comparan con los formularios de las homólogas de la CDC a nivel internacional, en razón de que la CDC es la única entidad investigadora en materia de defensa comercial de la administración pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Revisión y simplificación de los formularios de solicitud de investigación de dumping, subvenciones y salvaguardias b) Informe de propuesta modificación del Reglamento de Aplicación de la Ley No. 1-02 c) Resoluciones administrativas. 	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Con el objetivo de identificar nuevas prácticas respecto a las investigaciones, la CDC participa en eventos donde se intercambian y socializan con otras autoridades homologas sus procedimientos de investigación y como las realizan.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conversatorios realizados con homologas en los que se realiza el intercambio de mejores prácticas para la conducción de investigación para la aplicación de medidas defensa comercial. b) Documentos preparativos de reuniones de cambio de participación en las reuniones de comités de normas celebradas en el OMC. c) Revisión y simplificación de los formularios 	

<p>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.).</p>	<p>La CDC ha realizado el proceso para la elaboración de su Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) con el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública (MAP) en dos ocasiones; una en el año 2017 y la otra en el año 2022. Para el año 2017, después de varias reuniones de acompañamiento con la analista del MAP y la exhaustiva revisión realizada por la dirección correspondiente en dicho Ministerio, mediante comunicación formal notificaron a la CDC que la institución no aplicaba para la implementación de esta herramienta.</p> <p>En el año 2022, la CDC realizó el mismo proceso con el acompañamiento de un analista del MAP, agotando las actividades presentadas en el cronograma de la asistencia técnica.</p> <p>En esta ocasión también se suministraron las informaciones requeridas, las cuales serían evaluadas y analizadas por la Dirección de Diseño y Mejoras de Servicios Públicos del MAP para emitir una respuesta respecto al proceso. El MAP aún no ha emitido una decisión del análisis a las informaciones suministradas por la CDC respecto a si la institución aplica o no, para la implementación de la herramienta.</p> <p>En seguimiento a este proceso el MAP, en el mes de junio, remitió una comunicación a la CDC indicando que la institución aplica para la elaboración de la herramienta, por lo que la CDC ya inició dicho proceso.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se evidencia el establecimiento de indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos.</p>
--	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> a) Minutas reuniones asistencias técnicas b) Correos electrónicos relativos a los intercambios de la asistencia. c) Comunicación de descargo emitida por el MAP – Com. No. 010055, de fecha 17 de octubre del 2017, d) Comunicación No. 173 de fecha 26 de mayo 2022. e) Comunicación No. 009442 de fecha 14 de junio 2022. 	
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	<p>Las áreas realizan actualizaciones a sus procedimientos sobre la marcha o cuando se realizan ajustes en las disposiciones externas por las cuales se rigen los mismos. No obstante, estas actualizaciones no se documentan con periodicidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento control de cambios de la información documentada. b) Form. Control de cambios c) Correos solicitud de revisiones procedimientos 	

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:		
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	La CDC realizó el proceso para la aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio al ciudadano. El MAP determinó que la institución no cumple con los requerimientos para la aplicación de la herramienta.	

<p>de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La CDC tienen disponible en su página web los servicios que ofrece en el marco de las funciones que está llamada a ejecutar. De igual forma, mediante publicaciones en sus Instagram describe cada uno de los servicios y la forma en la cual se realizan las solicitudes de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) @cdc_rd b) Capturas publicaciones c) Correo remitido por el MAP indicando a la CDC que no aplica para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción al Usuario. 	
<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>No se evidencia. Por la naturaleza de los servicios que brinda la institución este requerimiento no se aplica a la misma.</p>
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>		
	<p>No se evidencia</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, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se puede acceder a los servicios de la CDC en línea de manera digital, la CDC dispone de formularios de solicitud de investigación digital, en papel.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formulario de solicitud de investigación digital y en papel b) Guía Ilustrada sobre defensa comercial disponible en la página web y en papel. 	

	c) Carpeta informativa en papel	
--	---------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.		No se evidencia. La naturaleza de la institución no aplica para la implementación de este requerimiento
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se evidencia
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se evidencia
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.		No se evidencia
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.		No se evidencia
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.		No se evidencia.

CRITERIOS DE RESULTADOS

Documento Externo
SGC-MAP

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 CDC, con el acompañamiento del MAP realizó el proceso para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Institucional. No obstante, después de analizar las informaciones el MAP determinó que por la naturaleza de los servicios que brinda la institución esta no podría cumplir con los requerimientos para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Institucional. Evidencias: <ul style="list-style-type: none">a) Intercambios correos analista MAP-CDCb) Minuta reunión virtual sostenida con la analista del MAPc) Correo convocatoria reunión virtual aplicación encuestad) Correo socialización de la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana	
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).	La CDC, para el año 2022, con el acompañamiento del MAP, realizó el proceso para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Institucional. No obstante, después de analizar las informaciones el MAP determinó que por la naturaleza de los servicios que brinda la institución esta no podría cumplir con los	

	<p>requerimientos para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Intercambios correos analista MAP-CDC b) Minuta reunión virtual sostenida con la analista del MAP. c) Correo convocatoria reunión virtual inicio aplicación encuesta. d) Correo socialización resolución encuesta de satisfacción ciudadana. 	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	<p>La CDC, para el año 2022, con el acompañamiento del MAP, realizó el proceso para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Institucional. No obstante, después de analizar las informaciones el MAP determinó que por la naturaleza de los servicios que brinda la institución esta no podría cumplir con los requerimientos para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Institucional. Correo convocatoria reunión virtual aplicación encuesta</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Intercambios correos analista MAP-CDC b) Minuta reunión virtual sostenida con la analista del MAP. c) Correo convocatoria reunión virtual inicio aplicación encuesta. d) Correo socialización resolución encuesta de satisfacción ciudadana. 	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia,	<p>La CDC obtuvo una calificación promedio de 91% en las evaluaciones del portal de transparencia</p>	

<p>facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>realizadas durante el año 2021. Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Calificaciones evaluaciones mensuales DIGEIG. b) Captura del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP) c) Indicador de Transparencia Gubernamental. 	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>La CDC inicio y culminó el proceso para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Institucional, con el acompañamiento del MAP. Después de un proceso de revisión y análisis por parte de la Dirección de Monitoreo y Evaluación de los Servicios Públicos, se determinó que la CDC no realizaría la encuesta, hasta pasar a otro nivel de revisión y validación.</p> <p>Los indicadores 01.6 Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos”, y 01.7: Índice de satisfacción Ciudadana” del SISMAP, permanecerán inactivos para la CDC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correos electrónicos CDC-MAP relativos al proceso b) Correo electrónico notificación de la decisión tomada por el MAP. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La opinión de los usuarios sobre:</p>		

1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.		No se ha medido
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>La CDC mediante su página web pone a disposición del ciudadano y grupos de interés los servicios, los contactos, los formularios para la solicitud de los servicios para descargar, el horario y el costo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Página web de la CDC www.cdc.gob.do</p>	No se ha medido
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>Se evidencia que la CDC cumple con los plazos establecidos en las resoluciones de las actuaciones procesales de los procedimientos de investigación que lleva a cabo la CDC. Los documentos importantes emitidos en torno a los procedimientos son remitidos en CD para reducir el consumo de papel.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Actuaciones procesales</p> <p>b) Constancia remisión de documentos en digitales</p>	No se ha medido
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>La naturaleza de los servicios de la CDC no permite realizar una diferenciación de género u otros criterios, como la edad, género, discapacidad, etc.</p>	No se ha medido
5) Capacidad de la organización para la innovación.		No se ha medido
6) Agilidad de la organización.		No se ha medido
7) Digitalización en la organización.	<p>La CDC tiene como iniciativa en sus POA 2019-2022 la digitalización de la documentación institucional. El desarrollo de esta iniciativa se ha visto limitada por temas de presupuesto.</p>	No se ha medido

	<p>La institución tiene como proyecto la prestación de los servicios en línea de la CDC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) POAs CDC b) Informes implementación del Software para la digitalización. c) Cotizaciones 	
--	---	--

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).		No se ha medido
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.		No se ha medido
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se ha medido
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>En proceso para la elaboración e implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano. La CDC, conforme decisión del MAP no aplicaba para la implementación de esta herramienta. En seguimiento a la comunicación emitida por el MAP y recibida en la CDC en fecha 20 de junio del 2022 la institución retomó el proceso de elaboración de su Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Comunicación No. 009442 	No se ha medido

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>La CDC dispone de 8 canales de información y comunicación que facilitan el acceso del usuario a la institución para solicitar cualquier información, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teléfono institucional - Flotas institucionales - Página web – SAIP - SIADEC - @cdc_rd - @CDC_RD - Facebook: CDCRD - info@cdc.gob.do <p>Evidencias:</p> <p>a) Página web de la CDC: www.cdc.gob.do</p> <p>b) Redes sociales:</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Los resultados se evidencian en las evaluaciones realizadas al Portal de Transparencia realizados por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>La CDC obtuvo una calificación de un 100% en su IGP y un 94% en el año 2021 en la evaluación del portal de transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Evaluaciones del Portal de Transparencia del CDC.</p>	

<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>La CDC pone a disposición del ciudadano mediante su página web los resultados de la ejecución trimestral de su POA.</p> <p>Asimismo, mediante los diferentes portales de las instituciones responsables de los indicadores del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP) se puede visualizar los resultados de la CDC en su desempeño.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Publicación en la página web los informes de ejecución trimestral del POA. b) Captura de las calificaciones del SMMGP 	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>El área Responsable de Libre Acceso a la información actualiza mensualmente las informaciones que presenta la institución y en el portal de datos abiertos.</p> <p>Mediante el SAIP el ciudadano puede solicitar las informaciones pertinentes respecto a la institución, mismas que son gestionadas en el plazo establecido para dar respuesta a dichas solicitudes.</p> <p>Para el periodo 2021 la CDC recibió mediante el SAIP y correo institucional de la CDC un total de 10 solicitudes de información.</p> <p>La CDC gestiona y publicar sus conjuntos de datos en formatos abiertos mediante el link publicado en su página web.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se ha medido. La CDC no aplica para la implementación de la encuesta de satisfacción ciudadana.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> a) Solicitudes vía SAIP b) https://datos.gob.do/organization/comision-de-defensa-comercial 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>La CDC da a conocer mediante su página web y redes sociales (publicaciones periódicas) el horario de atención de los servicios que brinda la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura de la página de la web de la CDC 	
6) Tiempo de espera.	<p>Se evidencia que la CDC publica en su página web el tiempo de espera de los servicios que brinda la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura de la página de la web de la CDC 	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se evidencia que la CDC publica en su página web el tiempo para prestar de los servicios que brinda la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura de la página de la web de la CDC 	
8) Costo de los servicios.	<p>La CDC publica en su página web el costo de los servicios que brinda la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Captura servicios publicados en la web 	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).		No se ha medido

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.		No se ha medido
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>La CDC tienen a disposición del ciudadano el servicio 3-1-1, no obstante, la institución no ha recibido quejas o sugerencias, por esta ni ninguna de las vías disponibles.</p> <p>Evidencias: Informes de monitoreo trimestrales, semestrales y anuales de la CDC 2021, 2020, 2019.</p>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		No se ha medido
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).		No se ha medido
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.		No se ha medido

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.		No se ha medido
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>La CDC alcanzó un cumplimiento de 99% en indicador de cumplimiento de la Ley 200-04 en la evaluación realizada en el mes de abril del 2022. La DIGEIG no había realizado las evaluaciones de los meses de mayo y junio.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Reporte evaluación transparencia DIGEIG.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	Mediante las encuestas de clima laboral realizadas por la CDC durante los años 2020 y 2021 la institución muestra un cambio favorable en la percepción de los colaboradores respecto a la imagen y rendimiento organizacional. Asimismo, en la ejecución de los planes operativos anuales se visualiza el desempeño institucional durante los periodos 2021, 2020 y 2019.	

	<p>Resultados año 2021 Rendimiento institucional – 86% Ejecución POA 2019 – 74%</p> <p>Resultados año 2020 Rendimiento institucional – 82% Ejecución POA 2019 – 85%</p> <p>Resultados año 2019 Rendimiento institucional – 82% Ejecución POA 2019 – 84%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de resultados encuestas de clima laboral 2021, 2020 y 2019 b) Informe ejecución POA 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>	<p>En las encuestas de clima laboral realizadas por la CDC muestran un gran avance y crecimiento de la percepción de los colaboradores. en las dimensiones de identidad institucional y liderazgo y participación.</p> <p>Resultados año 2021 Identidad institucional y valores – 98.52% Liderazgo y participación – 98.52%</p> <p>Resultados año 2020 Identidad institucional y valores 92% Liderazgo y participación – 97.14%</p> <p>Resultados año 2019 Identidad con la institución y valores – 85% Liderazgo y participación – 68.89%</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>a) Encuestas de clima laboral 2021, 2020, 2019</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.</p> <p>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>En la encuesta de clima laboral 2021 el 74% de los colaboradores expresó que se les da participación en la elaboración e implementación de los planes de mejora, destinados a mejorar el clima laboral y la cultura organizacional de la institución. Los resultados para los años 2020 y 2019 fue de 57% y 48% respectivamente.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informes de resultados 2021, 2020 y 2019 b) Planes de mejora comité de calidad 2021, 2021, 2020 y 2019</p>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>En las encuestas de clima laboral realizadas por la CDC, en diferentes periodos se evidencian los siguientes resultados:</p> <p>Resultados año 2021 Identidad institucional y valores 98% Austeridad y combate a la corrupción – 91%</p>	

	<p>Resultados año 2020 Identidad institucional y valores 92.38% Austeridad y combate a la corrupción – 86.90%</p> <p>Resultados año 2019 Identidad institucional y valores 85% Austeridad y combate a la corrupción – 85%</p> <p>Evidencias: a) Encuestas de clima laboral 2021, 2020, 2019</p>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>La CDC presenta una buena aceptación en los mecanismos de retroalimentación que emplea. Esto se evidencia en los resultados de la encuesta de clima laboral en la dimensión de mejora y cambio.</p> <p>Resultados año 2021 Mejora y cambio – 89.63%</p> <p>Resultados año 2020 Mejora y cambio – 72.38%</p> <p>Resultados año 2019 Mejora y Cambio – 68.15%</p> <p>Evidencias: a) Informes de resultados de la encuesta de clima laboral 2021, 2020, 2019</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.		No se ha medido
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	Resultados de la encuesta de clima laboral en la dimensión de mejora y cambio	

	<p>Resultados año 2021 Mejora y cambio – 89.63%</p> <p>Resultados año 2020 Mejora y cambio – 72%</p> <p>Resultado año 2019 Mejora y Cambio – 68%</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informes de resultados encuesta de clima laboral 2021, 2020</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se ha medido
9) La agilidad de la organización.		No se ha medido

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:		
<p>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>	<p>La CDC vienen realizando la encuesta de clima laboral que le permite hacer un diagnóstico institucional e identificar mejoras y gestionar el bienestar del colaborador y la organización. En el marco de las encuestas de clima laboral la CDC ha obtenido los siguientes resultados:</p> <p>Resultados año 2021: Liderazgo y Participación – 98% Disponibilidad y Recursos – 82.72% Comunicación – 88.89% Impacto de la Encuesta – 96.30%</p> <p>Resultados año 2020</p>	

	<p>Liderazgo y Participación – 97.14 % Disponibilidad y Recursos – 80.95% Comunicación – 75% Impacto de la Encuesta – 100%</p> <p>Resultados año 2019 Liderazgo y Participación – 80%. Disponibilidad y Recursos – 85% Comunicación – 72.84% Impacto de la Encuesta – 74%</p> <p>Evidencias: a) Informes de resultados encuesta años, 2021, 2020, 2019</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>La CDC vienen realizando la encuesta de clima laboral que le permite hacer un diagnóstico institucional e identificar mejoras y gestionar el bienestar del colaborador y la organización. En el marco de las encuestas de clima laboral la CDC ha obtenido los siguientes resultados en la dimensión normatividad y procesos:</p> <p>Resultado año 2021: Normatividad y procesos – 87%</p> <p>Resultado año 2020 Normatividad y procesos – 81%</p> <p>Resultado año 2019 Normatividad y procesos – 76%</p> <p>Como se puede evidenciar la CDC ha ido mejorando conforme se van implementando las acciones de mejoras en los puntos a fortalecer</p>	

	<p>detectados mediante las encuestas de clima laboral que realizadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Resultados encuesta de clima laboral años 2019,2020, 2021</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>Los resultados de las encuestas de clima laboral realizadas por la CDC han arrojado los siguientes datos en cuanto a las dimensiones:</p> <p>Resultado año 2021: Cantidad de trabajo – 72%</p> <p>Resultado año 2020 Cantidad de trabajo – 71%</p> <p>Se evidencia que esta es una dimensión en la que la institución debe continuar mejorando. La CDC está en proceso de, conforme se lo permite el presupuesto asignado, ir reforzando la estructura organizativa de las áreas para que la distribución de las tareas y funciones se realicen con efectividad y evitar la carga laboral.</p> <p>Asimismo, en las evaluaciones del desempeño se evidencia la evaluación individual periódica y la repartición de tareas y metas a lograr por cada colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informes de resultados encuesta de clima laboral años 2020 y 2021</p> <p>b) Evaluaciones del desempeño 2021</p>	

<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>En el marco de la gestión del conocimiento la CDC desarrolla su plan de capacitación de acuerdo con las necesidades de cada colaborador, fortaleciendo los conocimientos para el buen desempeño de sus funciones y crecimiento profesional y personal. Se puede evidenciar que la CDC ha fortalecido en la capacitación y profesionalización de sus colaboradores en los resultados de las mediciones periódicas realizadas en esta dimensión.</p> <p>En el marco de las encuestas de clima laboral realizadas por la CDC, se evidencian los siguientes resultados:</p> <p>Resultados año 2021 Capacitación especializada y desarrollo – 93%</p> <p>Resultados año 2020 Capacitación especializada y desarrollo – 95%</p> <p>Resultados año 2019 Capacitación especializada y desarrollo – 74%</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informes de resultados encuestas de clima laboral 2021, 2020 y 2019</p>	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>La CDC ha mostrado una mejoría y crecimiento en la gestión interna de la comunicación y los métodos de información, se evidencia en el crecimiento periódico de la percepción de los colaboradores respecto a esta dimensión, conforme los resultados que arrojan las encuestas de clima laboral realizadas en diferentes periodos.</p>	

	<p>Resultados año 2021 Comunicación – 89%</p> <p>Resultados año 2020 Comunicación – 75%</p> <p>Resultados año 2019 Comunicación – 79%</p> <p>Evidencias: a) Informes de resultados encuestas de clima laboral 2021, 2020, 2019.</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>Resultados encuestas de clima laboral:</p> <p>Resultado año 2021 Reconocimiento laboral – 88%</p> <p>Resultado año 2020 Reconocimiento laboral – 86%</p> <p>Resultado año 2019 Reconocimiento laboral – 85%</p> <p>Evidencias: Informes de resultados encuestas de clima laboral 2021, 2020, 2019</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>En los resultados de las encuestas de clima laboral se puede evidenciar la percepción de los colaboradores en la dimensión de mejoras y cambio:</p> <p>Resultados año 2021 Mejora y cambio – 89.63%</p>	

	<p>Resultados año 2020 Mejora y cambio – 72%</p> <p>Resultados año 2019 Mejora y cambio – 68%</p> <p>Evidencias: Informes de resultados encuestas de clima laboral 2021, 2020, 2019</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>En la encuesta de clima laboral del año 2021 el 92% de los colaboradores tiene la percepción de que en la CDC se dan las condiciones de un ambiente de trabajo y cultura organizacional favorable. En la encuesta de clima laboral del año 2020 el 92% de los colaboradores indicó que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional.</p> <p>Resultados año 2019 Clima de trabajo y cultura organizacional 85%</p> <p>Evidencias: a) Resultados encuestas de clima laboral 2021, 2020, 2019</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>Los resultados de la encuesta de clima laboral aplicada en el año 2021, el 78% de los colaboradores, expresan que en la CDC existen una</p>	

	<p>conciliación entre la vida laboral y personal. Asimismo, el 100% indica que recibe apoyo de la CDC en caso de una emergencia familiar. El 100% de los colaboradores indicó que se respeta su horario de trabajo y que el mismo le permite dedicar tiempo a su familia.</p> <p>Mientras los resultados de las encuestas realizadas para los años 2019 y 2020 presentan los siguientes resultados:</p> <p>Resultados año 2020 Balance vida laboral y familiar – 74% Apoyo en caso de emergencia familiar – 100% Respeto horario de trabajo – 100%</p> <p>Resultados año 2019 Balance vida laboral y familiar – 87% Apoyo en caso de emergencia familiar – 89% Respeto horario de trabajo – 81%</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de resultados encuestas de clima laboral 2021, 2020 y 2019</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>En la encuesta de clima laboral correspondiente al año 2021, el 96% de los colaboradores de la CDC está muy de acuerdo en que en la institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción sin distinción entre hombres y mujeres.</p> <p>El 100%, indicó que su superior los trata con respeto, cordialidad y confianza y el 96% está muy de acuerdo que en la institución se concilian con</p>	

	<p>respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo.</p> <p>En las encuestas realizadas en los años 2019 y 2020 el 89% y 100% de los colaboradores entienden que su supervisor los trata con respeto, cordialidad y confianza, respectivamente y el 74% y 90%, respectivamente, entienden que en la institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción sin distinción entre hombres y mujeres.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informes de resultados encuestas de clima laboral del año 2021, 2020 y 2019.</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>El 96% de los colaboradores de la CDC está muy de acuerdo que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo. El 85% expresó que la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad.</p> <p>Resultados año 2020 Seguridad e higiene- 90%</p> <p>Resultados año 2019 Seguridad e higiene – 89%</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de resultados encuesta de clima laboral 2021, 2020 y 2019</p>	

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Las encuestas de clima laboral aplicadas en la CDC han arrojado los siguientes resultados conforme la percepción de los colaboradores respecto a su desarrollo profesional.</p> <p>Resultado año 2021 Capacitación especializada y desarrollo – 93% Servicio profesional y de carrera – 77%</p> <p>Resultados año 2020 Capacitación especializada y desarrollo – 95% Servicio profesional y de carrera – 67%</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informes de resultados encuestas de clima laboral 2021, 2020</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>El 97% de los colaboradores de la CDC indicó que sus superiores los motivan y empoderan en la realización de sus funciones y desempeño de las actividades. El 86% de los colaboradores siente una satisfacción general con la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informes de resultados encuesta de clima laboral 2021</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>El 100% de los colaboradores de la CDC está muy de acuerdo en que la institución promueve la profesionalización. El 81% expresa que las capacitaciones que reciben están relacionadas con su desarrollo profesional.</p> <p>Evidencias:</p>	

	a) Informes de resultados encuesta de clima laboral 2021, 2020	
--	--	--

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.).		No se ha medido.
2) Nivel de participación en actividades de mejora.		

	<p>En la encuesta de clima laboral realizada en el 2021, el 96% de los colaboradores indicaron que impulsan cambios en sus áreas para mejorar la forma de trabajar. Los resultados para el 2020 y 2019, fueron de un 76% y 89%, respectivamente. El 74% indicó que se les toma en cuenta en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de mi institución.</p> <p>Resultado año 2020 Participación en la elaboración e implementación de planes de mejoras – 57%</p> <p>Resultado año 2019 Participación en la elaboración e implementación de planes de mejoras – 48%</p>
--	---

	Evidencia: a) Informe de resultados de la encuesta de clima laboral 2021, 2020 y 2019.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	En la CDC se reportaron 0 casos de dilemas éticos ni posibles conflictos de interés durante el 2021.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.		No se ha medido
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).		No se ha medido

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.		No se ha medido
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	El 85% de los colaboradores expresan que es indispensable el uso de las tecnologías para desempeñar sus funciones. La institución les provee de las herramientas digitales y comunicación necesarias para realizar su trabajo. El 85% igual, indica que tienen las habilidades para usar las tecnologías de la información en el desempeño de sus funciones.	

	<p>Evidencia:</p> <p>a) Informe de resultados encuesta de clima laboral 2021</p>	
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>La CDC dedica, aproximadamente, el 2% del presupuesto general a desarrollar y fortalecer las capacidades y/o habilidades de sus colaboradores.</p> <p>Se evidencia que la CDC lleva un registro de la participación de los colaboradores en las actividades formativas que realiza en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Presupuesto asignado para las capacitaciones</p> <p>b) Lista de participantes en cursos, charlas y talleres impartidos en la CDC.</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>La CDC mediante las evaluaciones del desempeño anual otorga el bono de incentivo individual a aquellos colaboradores que superan la calificación de un 85% en sus evaluaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Evaluaciones del desempeño anuales</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.	La CDC distribuye entre sus colaboradores material para la protección contra el Covid-19, para su protección y la de sus familiares. Asimismo, facilita la realización de pruebas de laboratorios para detección del virus. Evidencias: a) Relación de productos entregados con las firmas de los colaboradores. b) Correos de autorización de pruebas CDC-Laboratorio	
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.).		No se ha medido.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.		No se ha medido
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país,		No se ha medido

incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		
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.	En las evaluaciones realizadas por la DIGEIG se evidencia el compromiso de la CDC en los temas de transparencia y ética. Para el año 2021 la CDC alcanzó una puntuación promedio de un 94%. Evidencias: a) Reporte de evaluación de portal de transparencia emitido por la DIGEIG.	
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.		No se ha medido.
7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).		No se ha medido

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).		No se ha medido

2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.		No se ha medido
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).		No se ha medido
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.).		No se ha medido
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.		No se ha medido
6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).	<p>La CDC ha realizado intercambios productivos con entidades homologas en las que se han expuesto conocimientos de expertos en materia de defensa comercial.</p> <p>Durante el año 2021 realizó 4 actividades: 1. Conversatorio de 3 días con la Dirección de Defensa Comercial del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, Conversatorio virtual regional de autoridades de defensa comercial de Latinoamérica, Capacitación dirigida a la Dirección de Defensa Comercial del Ministerio de Finanzas y Economía de Bolivia, 4. Capacitación impartida a la Oficina de Tratados Comerciales Agrícolas (OTCA)</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Listado de participantes de cada capacitación</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).		No se ha medido
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).		No se ha medido

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
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.		No se ha medido
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).		No se ha medido
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se ha medido
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.		No se ha medido

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>En el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), el cual monitorea el cumplimiento de las organizaciones públicas, la CDC presentó los siguientes resultados para el año 2021:</p> <p>SISMAP: 83% Transparencia Gubernamental: 91% Cumplimiento Ley 200-04: 100% Gestión Presupuestaria: 100% SISCOMPRAS: 97% iTICGE: 64%</p> <p>Evidencias: a) Reportes SMMGP</p>	No se ha medido.
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		No se ha medido
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.		No se ha medido

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
l) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>La CDC gestiona los recursos disponibles, recursos humanos, el conocimiento, las instalaciones mediante el proceso de planificar, programar y asignar previamente los recursos para maximizar su eficacia.</p> <p>Esto se evidencia en la planificación física – financiera que realiza anualmente, en la planificación de RR. HH, los planes de capacitaciones y los</p>	

	<p>levantamientos de las instalaciones físicas que se realizan para detectar necesidades a cubrir.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> b) Planificación de RR. HH c) Programaciones físicas. financieras anuales d) Planes de capacitación e) Levantamientos de las instalaciones físicas y tecnológicas. 	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.		No se ha medido
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha medido
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>La CDC ha suscrito acuerdo de colaboración institucional nacional e internacional, con los cuales ha sostenido intercambios de mejores prácticas.</p> <p>Durante el 2021 la CDC realizó actividades conjuntas con representantes de homólogos de diferentes países y expertos en materia de prácticas desleales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Capturas conversatorio con la homologa de Costa Rica b) Captura Capacitación a la Unidad de Investigaciones de Defensa Comercial del Ministerio de Economía y Finanzas de Bolivia. 	No se evidencian mediciones de la eficacia de las alianzas
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:		No se ha medido

<p>reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>		
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>La CDC, a solicitud del Pleno de Comisionados, fue auditada por la Cámara de Cuentas en el año 2013 del periodo 2009-2012. Las recomendaciones presentadas como resultado de la auditoria fueron implementadas por la CDC. Entre estas citamos la elaboración de los Plan Estratégicos de la institución, los Planes operativos, implementación de controles internos en el área administrativa y financiera y Recursos Humanos.</p> <p>Asimismo, fueron solicitadas auditorias en los años 2018 y 2021 a dicha entidad, no obstante, estas a la fecha no se han realizado.</p> <p>Asimismo, la CDC es evaluada por los diferentes sistemas de monitoreo gubernamentales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de auditoría 2009-2012. b) Carta de solicitud de auditoría 2018. c) Carta de solicitud de auditoria 2021 d) Cumplimiento Ley No. 200-04: 100% e) IGP: 100% f) SISCOMPRAS: 99% g) Transparencia G.: 91% h) SISMAP: 68% i) ITICge: 66% 	

<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>		<p>No se ha medido</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>La CDC da cumplimiento a su presupuesto en coherencia a los objetivos financieros establecidos para el periodo. Se evidencia en los reportes trimestrales del índice de gestión presupuestaria y los reportes mensuales y trimestrales, las ejecuciones de su Plan Anual de Compras y el cumplimiento de las actividades asignadas en los POA.</p> <p>El cumplimiento efectivo en la ejecución del presupuesto y los objetivos financieros de la CDC se evidencian en los reportes trimestrales del Índice de Gestión Financiera (IGP) y del indicador del Sistema Nacional de Compras y Contrataciones (SISCOMPRAS).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calificación obtenida en la evaluación del trimestre enero – marzo 2022 en el IGP: 100%. <p>Durante el 2021 DIGEPRES se encontraba trabajando en la modificación de los criterios de evaluación del IGP, razón por la cual las calificaciones no estuvieron disponibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calificación obtenida en la evaluación del trimestre enero – marzo 2022 en SISCOMPRA: 99.46 <p>Evaluaciones SISCOMPRA 2021 T1- 90.00% T2- 98.57% T3- 96.95% T4- 98.30%</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reporte IGP trimestre enero – marzo año 2022 b) Reportes SISCOMPRA 2021, 2022 c) Plan Anual de Compras y Contrataciones d) Informes de ejecución presupuestaria. 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se evidencia en la CDC los resultados relacionados al costo-efectividad en las adjudicaciones procesos de compras, las ejecuciones vs la planificación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Programación del Plan Anual de Compras y Contrataciones b) Ejecución del PACC c) Programación presupuestaria d) Informes de ejecución presupuestaria. 	

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.