



# EJECUCIÓN PLAN DE MEJORA CAF ENERO – JUNIO 2022.

**COMISIÓN DE DEFENSA COMERCIAL**

SANTO DOMINGO, REP. DOM.

Calle Manuel de Jesús Troncoso, No. 18, Ensanche Paraíso.

**Índice:**

I.	Introducción .....	2
II.	Información Institucional.....	3
III.	Avances implementación Plan de mejora CAF 2022 .....	5
	Criterio 1. Liderazgo .....	5
	Criterio 2. Estrategia y Planificación .....	7
	Criterio 3. Personas.....	9
	Criterio 4. Alianzas y Recursos.....	12

## **I. Introducción**

En el marco de la implementación del modelo de excelencia CAF por sus siglas en inglés “Common Assessment Framework”, la CDC realizó su autodiagnóstico institucional correspondiente al año 2021 y, en seguimiento a los resultados de la autoevaluación, se elaboró el Plan de Mejora Institucional a ser implementado durante el año 2022.

Durante el proceso de análisis de la institución, en base a los nueve (9) criterios de autoevaluación del CAF, se identificaron los puntos fuertes y las áreas de mejora en las que la institución debe implementar acciones para producir cambios en los resultados de su gestión, mediante la mejora de sus procedimientos, cumplimiento de estándares de servicios, fortalecimiento de actividades orientadas a mejorar la gestión de la calidad que se vean reflejadas en la satisfacción de sus colaboradores y ciudadanos.

Para el Plan de Mejora CAF 2022 se seleccionaron cuatro (04) criterios, de los nueve que conforman la Guía del Autodiagnóstico, para los que se programó la implementación de diecinueve (19) tareas a ejecutar como acciones de mejoras. El presente informe contempla el periodo de ejecución para el periodo enero - junio 2022. A continuación se presentan las acciones implementadas y el detalle de cumplimiento hasta la fecha del plan de mejora.

## **II. Información Institucional.**

La CDC es una entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica, creada en virtud de la Ley núm. 1-02 sobre Prácticas Desleales de Comercio y Medidas de Salvaguardas (Ley No. 1-02). Tiene como función principal la de ejecutar, a solicitud de parte interesada o de oficio, todas las investigaciones que demande la administración de la Ley núm. 1-02, y asistir en la defensa de los intereses de los exportadores dominicanos involucrados en investigaciones relativas a temas de defensa comercial en el extranjero. De igual forma, corresponde a la institución realizar las investigaciones correspondientes, a fin de establecer la ocurrencia o no de las prácticas desleales en el comercio, como dumping y subsidios o aumentos súbitos de las importaciones que ameriten la adopción de medidas comerciales correctivas, medidas antidumping, compensatorias o de salvaguardias respectivamente, orientadas a prevenir o corregir los daños que dichas prácticas hayan causado o puedan causar a la producción nacional.

### **Misión**

Defender la producción nacional ante aumentos súbitos de importaciones y prácticas desleales en el comercio internacional.

### **Visión**

Somos un instrumento eficaz y útil de defensa comercial que contribuye a la permanencia y ajustes de los sectores productivos.

## Valores

**Excelencia:** La excelencia y la calidad en el servicio son nuestra meta. Nos centramos en satisfacer las necesidades de nuestros clientes, buscando la mejora continua y la calidad de los servicios que ofrecemos.

**Integridad:** Es el fundamento de nuestro accionar. Conforme a principios éticos, asumimos nuestro compromiso frente al interés público, alineando nuestras acciones con nuestras palabras, desarrollando y fortaleciendo la confianza depositada por nuestros clientes.

**Trabajo en equipo:** Actuamos convencidos de que trabajar en equipo nos fortalece y nos permite alcanzar el éxito, por lo que respetamos y valoramos las opiniones y las experiencias de nuestros colaboradores.

**Confidencialidad:** Consideramos toda la información que poseemos como un activo. Apegados a la honestidad, protegemos las informaciones que administramos, a través de una atención cuidadosa de los detalles.

**Compromiso:** Asumimos nuestras responsabilidades, entendiendo y enfocándonos en las necesidades de nuestros clientes, tanto internos como externos.

### **III. Avances implementación Plan de mejora CAF 2022**

Detallamos a continuación las acciones ejecutadas durante el primer semestre del año 2022 y las evidencian que sustentan cada una de las actividades realizadas del plan de mejora, vinculadas a los criterios de la Guía de autoevaluación CAF.

#### **CRITERIO 1. Liderazgo**

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

###### **1. Acción de mejora:** Actualizar el Manual de inducción.

El Manual de Inducción de la CDC contiene las pautas y reglas básicas para orientar al colaborador e integrarlo a la estructura organizativa de la institución, conocer la misión, visión y valores, así; como sus deberes y derechos que les servirán de guía al colaborador y también se describen las políticas, normas, prestaciones y otros temas relacionados.

###### **Acción Realizada**

La actualización consistió en la clasificación de beneficios, por ley e institucionales, y las políticas internas, se modificó la estructura del documento, se incluyó la información institucional, misión visión y valores y la estructura organizativa aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Asimismo, se modificó el formato de fuente y contenido visual del documento.

El cumplimiento de la implementación de la acción de mejora alcanzó el 100%.

#### **CRITERIO 3. PERSONAS**

##### **Subcriterio 3.1 Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización:**

###### **1. Acción de mejora:** Elaborar una matriz en la que se identifiquen datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres y sus niveles educativos.

### **Acción Realizada**

La CDC completa una Plantilla de Planificación de Recursos Humanos que es remitida conjuntamente al MAP y al INAP donde la institución detalla las actividades de formación programadas para el próximo año y cuantos colaboradores serán beneficiados. En dicha plantilla se detalla cuantos de estos colaboradores son mujeres o hombre. De igual forma, anualmente la División de Recursos Humanos de la CDC elabora un informe que es remitido al MAP donde se detallan los resultados del proceso de Evaluación del Desempeño y se colocan gráficos e informaciones estadísticas sobre la cantidad de mujeres y hombres que laboran en la institución, su rango de edad y grupo ocupacional etc.

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

1. **Acción de mejora:** Incluir en el Plan de Capacitaciones actividades formativas dirigidas a promover la gestión de riesgos, gestión de la diversidad y enfoque de género.

No se incluyeron en el Plan de Capacitación para este periodo actividades formativas enfocadas a promover la gestión de riesgos, de la diversidad y enfoque de género.

El cumplimiento de la implementación de la acción de mejora fue de un 0%.

### **Subcriterio 3.3 Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar:**

1. **Acción de mejora:** Actualizar los miembros del Comité de Seguridad Ocupacional.

### **Acciones realizadas:**

En seguimiento al fomento y aseguramiento del bienestar físico, mental y social de los colaboradores de la CDC y con el objetivo de promover la adaptación del trabajo a la persona y de la persona a su trabajo, la institución retomó las tareas relacionadas a su Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo conformado en el año 2019. Durante el primer semestre del año en curso el comité realizó su primera reunión en la cual se identificaron acciones orientadas a garantizar las condiciones de seguridad, salubridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados para los colaboradores de la CDC.

El cumplimiento de la implementación de la acción de mejora alcanzó el 100%.

#### **CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS**

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

- 1. Acción de mejora:** Actualizar matriz con los grupos de interés/socios identificados por la CDC.
- 2. Acción de mejora:** Identificar nuevos grupos de interés/socios que sean beneficiosos para la CDC.

##### **Acciones realizadas:**

En atención a la necesidad de identificar posibles alianzas con organizaciones relevantes, se actualizó la matriz mediante la cual la CDC ha identificado sus grupos de interés. Esta tarea se realizó considerando tanto las instituciones nacionales como internacionales que cooperan o interactúan con la CDC para el desarrollo de las funciones que esta tiene a su cargo. A modo de ejemplo, en esta nueva actualización hemos incluidos las autoridades homólogas de la esta CDC con las cuales la institución ha suscrito acuerdos de cooperación y con las cuales la CDC ha realizado e impartido pasantías en los temas de su competencia.

El cumplimiento de la implementación de la acción de mejora alcanzó el 100%.

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

- 1. Acción de mejora:** Crear procedimiento para la realización de quejas y sugerencias.

##### **Acciones realizadas:**

La CDC inició el proceso de elaboración de su carta compromiso, por segunda vez, en este sentido, en el marco de dicho proceso se hace necesario la revisión y actualización del procedimiento para el manejo de quejas y sugerencias de cara a los requerimientos de la herramienta. Se procedió a revisar el procedimiento del Buzón de quejas y sugerencias de la CDC en el cual se han incluido algunas normativas y pasos que no se visualizaban anteriormente en el documento. Una vez revisado será socializado con el personal de la CDC.

El cumplimiento de la implementación de la acción de mejora alcanzó el 50%.

#### **Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

- 1. Acción de mejora:** Identificar acciones para el mantenimiento de las instalaciones de la institución e implementarlos para que se mantenga en buenas condiciones.
- 2. Acción de mejora:** Hacer un levantamiento del estado de las instalaciones físicas.
- 3. Acción de mejora:** Adecuar las instalaciones

En seguimiento a las acciones del Plan de Mejora el Departamento Administrativo y Financiero realizó el levantamiento de las áreas en la CDC que requerían de una adecuación, remozamiento o simplemente necesitaban cambios mínimos para de esta manera trabajar en la mejoría de dichos espacios en la institución.

#### **Acciones realizadas:**

Dentro de las adecuaciones realizadas citamos el remozamiento del techo y el cambio de luces de la oficina de la Máxima Autoridad. Así también, se procedió a pintar dicha área. Se realizó la colocación de cortinas acordes a la estructura de la oficina y de llavín de la puerta de acceso.

En ese mismo orden, se realizaron adecuaciones en otras áreas de la institución tales como; cambio de la iluminación en el Salón de Reuniones, área de escaleras y pasillos, para los cuales se colocaron luces de menos consumo y más adecuadas para estas zonas.

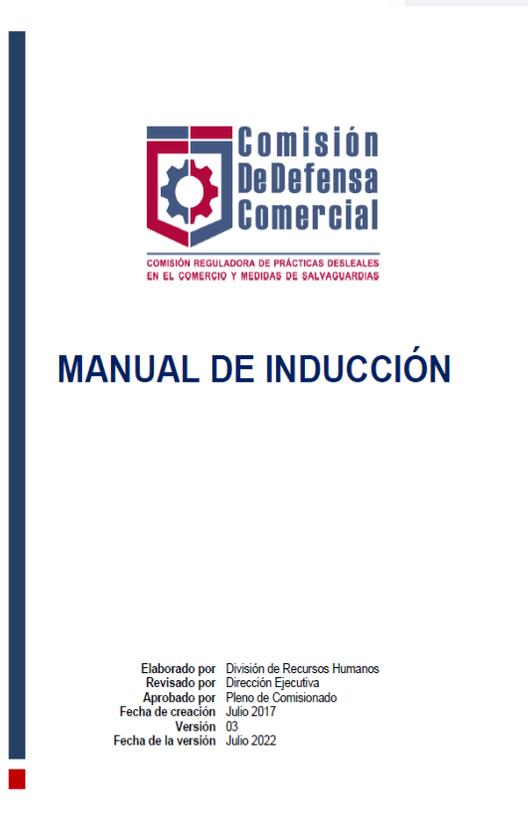
Para mejorar la logística en el área del comedor fue sustituida la puerta convencional por una de riel, se pintó el área y colocaron rótulos informativos de la CDC. Otras de las adecuaciones realizadas en la institución lo fue el cambio de las mezcladoras de los lavamanos de todos los baños, los dispensadores de papel de baño, toallas y jabón líquido para el aseo de los colaboradores.

El cumplimiento de la implementación de la acción de mejora alcanzó el 100%.

## ANEXOS:

### 1. Evidencias criterio 1 – subcriterio 1.1

Acción de mejora: Manual de Inducción actualizado.



	Comisión Reguladora de Prácticas Desleales en el Comercio y Medidas de Salvaguardias (CDC)	Versión 03 2022
<b>MANUAL DE INDUCCIÓN</b>		
<b>TABLA DE CONTENIDO</b>		
1. PRESENTACIÓN .....	4	
2. ¿QUIÉNES SOMOS?.....	5	
2.1. HISTORIA .....	5	
2.2. MISIÓN .....	6	
2.3. VISIÓN .....	6	
2.4. VALORES .....	6	
2.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	7	
3. POLÍTICAS Y NORMAS .....	8	
3.1. HORARIO DE TRABAJO .....	8	
3.2. USO CARNET DE IDENTIFICACIÓN.....	9	
3.3. CÓDIGO DE VESTIMENTA.....	9	
3.4. CORTESÍA TELEFÓNICA.....	13	
3.5. AUSENCIAS Y TARDANZAS .....	13	
3.6. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	14	
4. CATÁLOGO DE COMPENSACIONES Y BENEFICIOS.....	15	
4.1. BENEFICIOS DE LEY .....	15	
4.1.1. SEGURO FAMILIAR DE SALUD (SFS) RÉGIMEN CONTRIBUTIVO.....	15	
4.1.2. PENSIÓN Y JUBILACIÓN .....	16	
4.1.3. RIESGO LABORAL .....	17	
4.1.4. SUBSIDIO POR ENFERMEDAD COMÚN .....	17	
4.1.5. SALARIO NÚMERO TRECE (13) .....	17	
4.1.6. BONO POR DESEMPEÑO .....	18	
4.1.7. INCENTIVO POR RENDIMIENTO INDIVIDUAL .....	18	

## 2. Evidencias criterio 3 – subcriterio

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

Acción de mejora: Elaborar una matriz en la que se identifiquen datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a la composición de los empleados, las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres y sus niveles educativos.



### Informe Trimestral de Ejecución del Plan de Capacitación

Nomenclatura: INAP-FAC-003  
Tipo: Formulario  
Versión: 2  
Vigencia: 22/11/2019

Comisión Reguladora de Prácticas Desleales en el Comercio y Sobre Medidas de Salvaguardias  
Institución: (CDC)

Fecha: 31 de marzo de 2021

Trimestre correspondiente: T1

Capacitación Programada	Área Requiriente	Conocimientos/ Competencias a desarrollar o fortalecer	Capacitaciones Ejecutadas	Cantidad Participantes Género Femenino	Cantidad Participantes Género Masculino	Cantidad de Participante	Costo Estimado por Participante	Costo Total
Curso Database design and Basic SQL in PostgreSQL	Depto. De investigación	Dotar de conocimiento básicos de programación para entender lo que es una variable y su tipo.	Curso Database design and Basic SQL in PostgreSQL	1	0	1	RD\$0.00	RD\$0.00
Conferencia Financieramente Exitosa Mujer	Todo el personal de la CDC	Brindar herramientas que le permitan a la mujer ser financieramente exitosa.	Conferencia Mujer Financieramente Exitosa	20	0	20	RD\$0.00	RD\$0.00
Charla conoce tu cooperativa	Todo el personal de la CDC	Orientar al personal sobre los beneficios que ofrece COOPEMIC.	Charla conoce tu cooperativa	20	15	35	RD\$0.00	RD\$0.00
<b>TOTAL</b>							<b>RD\$0.00</b>	<b>RD\$0.00</b>

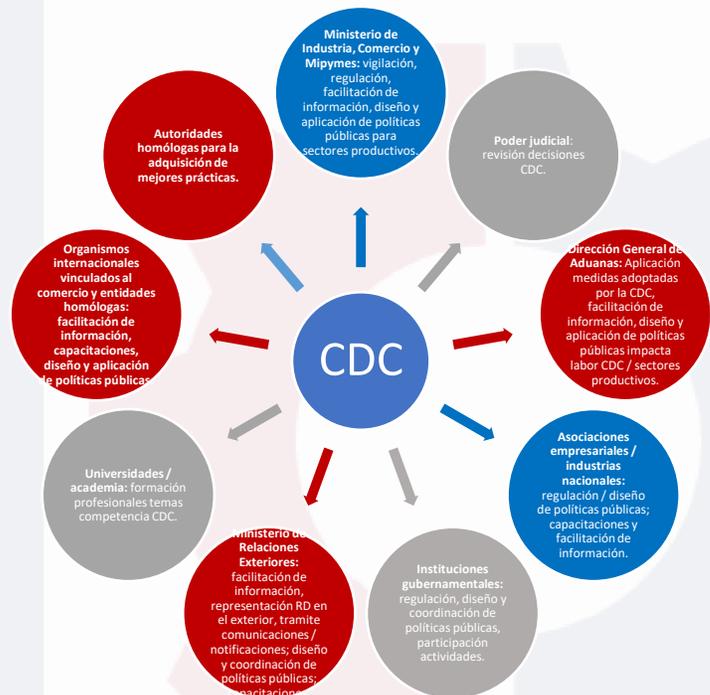
NOTA: Algunas capacitaciones se encuentran en curso y finalizan en T2-T3.

  
Encargada de Recursos Humanos



### 3. Evidencias criterio 4– Subcriterio 4.1:

1. Actualización de la matriz de grupos de interés/socios identificados por la CDC



1. Capturas procedimiento para la gestión del buzón de quejas y sugerencias. En proceso de actualización.

USO INTERNO



"Proceso gestión del buzón de quejas y sugerencias"

Este documento contiene información confidencial y/o de propiedad de la Comisión Reguladora de Prácticas Deleales en el Comercio y sobre Medidas de Salvaguardas, y no podrá ser reproducido o transferido a otros documentos, compartido con otros, o utilizado para ningún fin distinto de aquel para el que fue diseñado, sin el previo consentimiento por escrito de la Comisión.

Código del Documento:	PR-PyD-XXX-2022	Número de versión:	01
Fecha última versión:	mayo 2021		
Emisión aprobada por:			
Revisión aprobada por:			
Elaborada Por:	Planificación y Desarrollo		

	<b>Título del Documento</b>	Fecha de Creación: marzo 2021
		Fecha Actualización: 24 de junio 2022
	Procedimiento de manejo del buzón de sugerencias y quejas de la CDC	Código: PR-PyD-XXX-2022
		Versión: 01

**TABLA DE CONTENIDO**

TABLA DE CONTENIDO.....	2
GENERALES.....	3
I. Objetivo.....	3
II. Alcance.....	3
III. Responsabilidades.....	3
IV. Base Legal y Normativas.....	3
V. Definiciones.....	4
VI. Políticas.....	4
VII. Descripción del Proceso.....	6
VIII. Diagrama de flujo.....	7
IX. Puntos Riesgo y de Control.....	7
X. Procesos Relacionados.....	7
XI. Indicadores de Gestión y Medio de Verificación.....	8
XII. Retención de los Registros.....	8
XIII. Anexos.....	8
APROBACIÓN.....	8
CONTROL DE MODIFICACIONES.....	9
DISTRIBUCIÓN.....	9

Página: 2 | 9

1. Capturas procedimiento para la gestión del buzón de quejas y sugerencias. En proceso de actualización.

	<b>Título del Documento</b>	Fecha de Creación: marzo 2021
	Procedimiento de manejo del buzón de sugerencias y quejas de la CDC	Fecha Actualización: 24 de junio 2022 Código: PR-PyD-XXX-2022 Versión: 01
<b>GENERALES</b>		
<b>I. Objetivo</b>		
1.1. Disponer de un sistema de información interna que facilite el conocimiento de las quejas, sugerencias y denuncias que emitan los colaboradores de la CDC, y la retroalimentación que estas proporcionen para la toma de decisiones para la mejora continua de los servicios y fortalecimiento institucional.		
<b>II. Alcance</b>		
2.1. Atender, solucionar, evaluar, implementar y dar seguimiento a quejas y sugerencias de los ciudadanos hasta el informe de seguimiento de la implementación de mejoras para la satisfacción de las necesidades y expectativas de los colaboradores.		
<b>III. Responsabilidades</b>		
3.1 Oficina de acceso a la información: 3.1.1 Unidad encargada de revisar periódicamente el Buzón de quejas y sugerencias de la CDC.		
3.2 Todas las áreas o departamentos: 3.2.1 Implementar las medidas necesarias para la mejora o resolución de la incidencia y dar seguimiento.		
<b>IV. Base Legal y Normativas</b>		
4.1 Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la Republica.		
4.2 Ley No. 41-08 de Función Pública.		
4.3 Reglamento de Relaciones Laborales en la Administración Pública No. 523-09		
4.4 Reglamento de Estructura Organizativa, Cargos y Política Salarial No. 527-09		
4.5 Resolución CDC-RD-ADM-004-2019 que aprueba el Código de Ética de la CDC		
4.6 Código de Ética de la CDC		

#### **4. Evidencias criterio 4 – Subcriterio 4.6:**

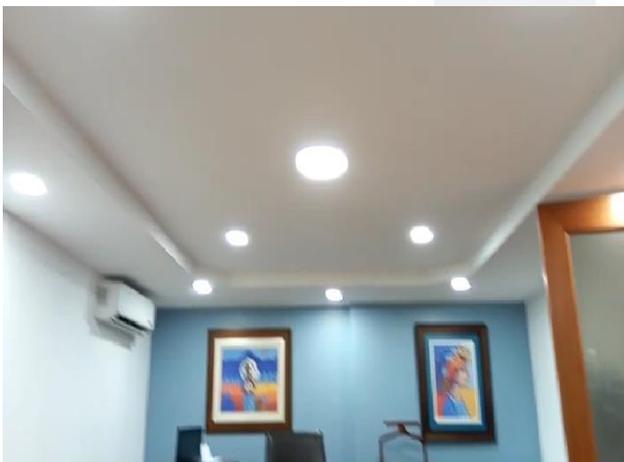
Fotos áreas adecuadas para una mejor funcionalidad.

Iluminación y adecuación de espacios de trabajo y otras áreas de la CDC.

Antes:



Después



Cambio de llavín oficina presidencia.

Antes



Después



Iluminación de pasillos y escalera.



### Oficina de presidencia.

Antes

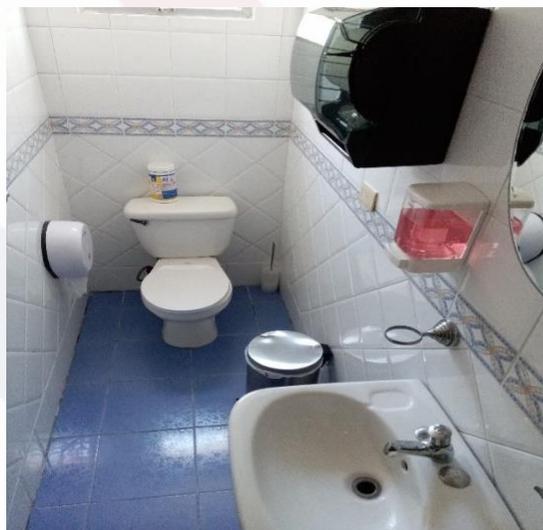


Después



### Baños:

**Baño área Dirección Ejecutiva:** cambio de mezcladora y dispensadores de papel y jabón.



**Baño común 3er. nivel: cambio de dispensadores de papel y jabón.**



**Elaborado por:**

Angers Sánchez

**Revisado por:**

Jomary Morales