

**Consejo de Coordinación Zona Especial
Desarrollo Fronterizo**
Ley 12-21 (antigua Ley 28-01)

INFORME DE AUTOEVALUACION CONSTITUCIONAL 2023

(En base al Modelo CAF de Excelencia en la Gestión)

SANTO DOMINGO, SDO
Junio 2023

Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo

**Preparado por el Comité de Autoevaluación
Coordinador
Evaluador (es)**

POSICION DE COMITE	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO EN INSTITUCION	CORREO
COORDINADORA	ADALMICAR ALICIA REYES	ENC. PLANIFICACION Y DESARROLLO	areyes@ccdf.gob.do
SECRETARIA	YADIRIS LORENZO	SUPERVISORA DE EMPRESA EN LA ZONA FRONTERIZA	ylorenzo@ccdf.gob.do
MIEMBRO	FRANCISCO SANTANA	ENC. RECURSOS HUMANOS	fsantana@ccdf.gob.do
MIEMBRO	ANDRES VILLANUEVA	COMUNICACIONES	avillanueva@ccdf.gob.do
MIEMBRO	COSME DANIEL GRANADO	ENC. TECNOLOGIA DE LA INFORMACION	cgranados@ccdf.gob.do
MIEMBRO	JOSE OLIVO	ENC. CONTROL DE INVENCIVOS Y FISCALIZACION	jolivo@ccdf.gob.do
MIEMBRO	JIMMY ALVAREZ	ENC. SERVICIOS GENERALES	jlvarez@ccdf.gob.do

Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo

Resumen Ejecutivo

El consejo de Coordinación de la Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF), organismo gubernamental que rige la Ley 12-21 (antigua Ley 28-01), dando fiel cumplimiento al Decreto Núm. 211-10 del Poder Ejecutivo que declara de carácter obligatorio la aplicación en la Administración Pública del Modelo CAF (Marco Común de Evaluación, por sus siglas en Inglés) con el fin de promover una cultura de calidad y de mejora continua; ha realizado una autoevaluación de su situación Institucional en colaboración con el comité de Calidad vigente, con el interés de ejecutar correctamente dicho Modelo.

El presente informe muestra las áreas de mejora que se pueden implementar en los diferentes criterios evaluados a través de la guía de Autodiagnóstico CAF, así como la identificación de los puntos fuertes de la Institución que se reflejaron en el proceso de autoevaluación.

La Guía de Autodiagnóstico CAF que fue desarrollada por el Comité de Calidad del CCDF, aborda el análisis de la organización en nueve criterios, marcados como: **Criterios Facilitadores** (Liderazgo, Estrategia y Planificación, Personas, Alianzas y Recursos y Procesos) y **Criterios de Resultados** (Resultados orientados a los ciudadanos clientes, Resultados en las personas, Resultados de responsabilidad social y Resultados clave de rendimiento).

Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1 MISIÓN

Apoyar a la instalación de las empresas industriales, agroindustriales y de cualquier otra naturaleza, que aumenten el empleo y reduzcan la pobreza, mediante el otorgamiento de incentivos fiscales en la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo.

I.1.2 VISION

Ser la institución líder en la promoción de generación de empleos en la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo.

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- Compromiso
- Eficiencia
- Transparencia
- Honestidad
- Integridad
- Equidad
- respeto.

I.1.4 BASE LEGAL

Considerando que en Febrero de este año 2021 perimió la Ley 28-01, y aún latente la necesidad dar continuidad a medidas y políticas públicas que estimulen la realización de proyectos empresariales y de desarrollo en la Zona Fronteriza, el 23 de febrero del año 2021 se promulga la Ley 12-21 que crea la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo, la cual abarca las provincias de Pedernales, Independencia, Elías Piña, Dajabón, Montecristi, Santiago Rodríguez y Bahoruco en sustitución de la Ley 28-01 con una vigencia de treinta (30) años.

Mediante la Ley Núm. 12-21 se crea el Consejo de Coordinación Zona Especial de Desarrollo Fronterizo, antigua ley 28-01, como órgano adscrito a la Presidencia de la República, su objetivo es la disminución de la pobreza en la zona fronteriza, aumentar las oportunidades de empleos y reducir la migración local.

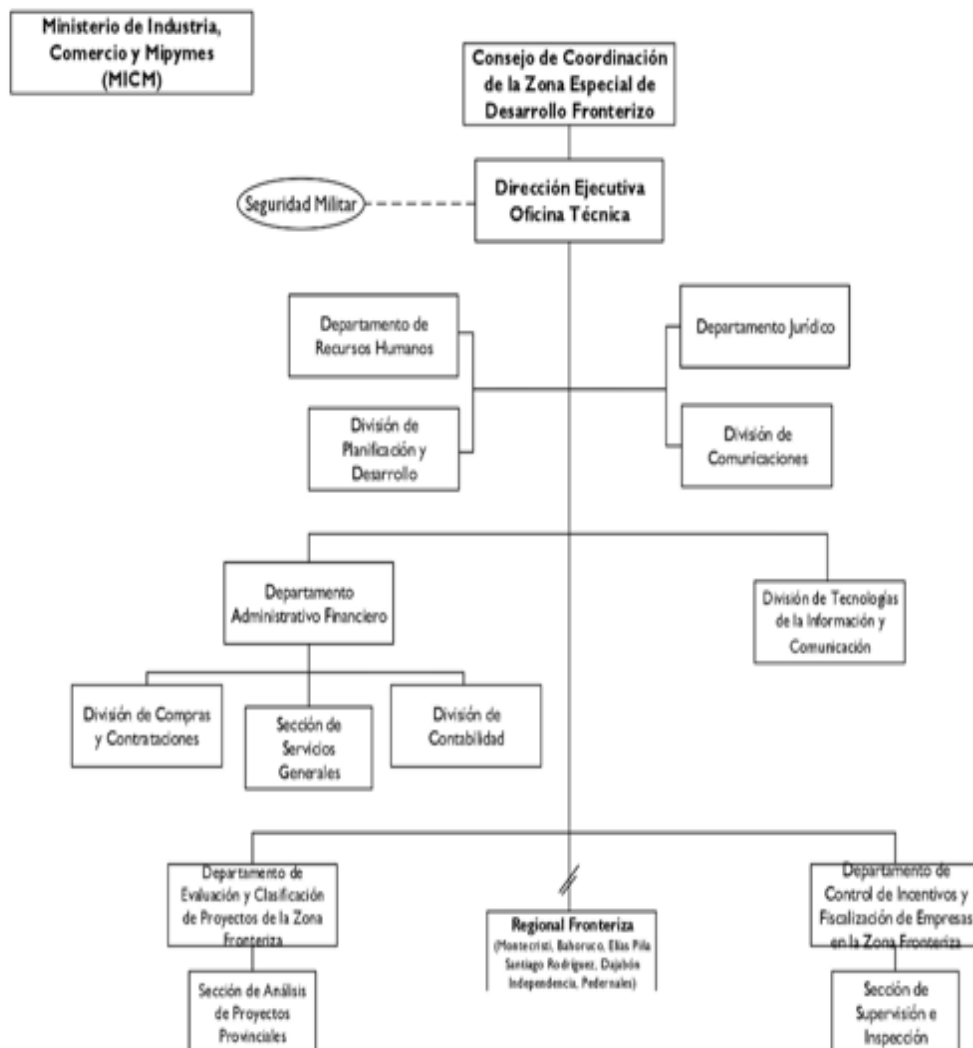
Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo

Es una Institución con el objetivo de apoyar al proceso de instalación de las Empresas industriales y agroindustriales o de cualquier naturaleza en la zona especial fronteriza con otorgamiento de incentivos fiscales.

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



ORGANIGRAMA CONSEJO DE COORDINACION DE LA ZONA ESPECIAL DE DESARROLLO FRONTERIZO (CCDF)



Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo

I.1.6 SERVICIOS

No.	SERVICIOS	VIA
1	Solicitud de Tramitación de Exoneración de para Importaciones	VUCERD
2	Solicitud de Tramitación de Impuestos a la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS)	VIA CORREO
3	Solicitud de Inclusión de Listado de Suplidores	VIA CORREO
4	Solicitud de Tramitación de Exoneración a una empresa del CNZFE	VIA VUCE/CORREO
5	Solicitud de Tramitación de Transferencia Inmobiliaria	VIA CORREO
6	Solicitud de Tramitación de Registro y Conservación de Hipoteca	VIA CORREO
7	Solicitud de Tramitación de Aumento de Capital	VIA CORREO
8	Emisión de Certificados de Aprobación de Instalación de Empresas	PRESENCIAL

I.2 PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL DEL CCDF

El PEI es un instrumento de desarrollo de políticas públicas y direccionamiento de acciones de las instituciones gubernamentales, acorde a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD), alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), a las Metas Presidenciales y a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) en nuestro caso, con especial énfasis en su objetivo 2.4.3 del Eje 2 que consiste en promover el Desarrollo Sostenible de la Zona Fronteriza.

El PEI del Consejo de Coordinación de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo (CCDF), forma parte del conjunto de herramientas de gestión que facilita a nuestra Institución cumplir de forma efectiva y transparente las responsabilidades consignadas en la Misión y Visión institucional, de impulsar el desarrollo económico, social y cultural de la línea fronteriza; así como fomentar el aprovechamiento del potencial de los recursos de la Zona Especial de Desarrollo Fronterizo.

En el marco del PEI del CCDF se ha dado prioridad a dos (02) Ejes Estratégicos fundamentales que son: el Eje Estratégico de Apoyo a la creación de empleos, al desarrollo de capacidades y bienestar social en la Zona de Desarrollo Fronterizo que busca elevar las capacidades de generación de ingresos de los comunitarios fronterizos, así como el mejoramiento de la calidad de vida de los mismos; y el Eje Estratégico de Fortalecimiento Institucional, que busca asegurar la calidad y la mejora continua de la gestión y desempeño institucional, articulando una política orientada a resultados.

Nuestro Plan Estratégico Institucional 2022-2024 en concordancia con lo estipulado en nuestra Misión y Visión Institucional; tiene como finalidad favorecer:

- a) La operatividad estratégica Institucional
- b) La articulación, cohesión, consistencia e integración institucional
- c) El compromiso con el desarrollo sostenible de la Zona Fronteriza

Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo

Eje Estratégico I: Apoyo a la creación de empleos, desarrollo de capacidades y bienestar social de la Zona Especial Fronteriza.

Alineación con la END

Eje Estratégico	Objetivo General	Objetivo Especifico	Líneas de Acción
Eje 2: “Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial.”	Objetivo General 2.4 Cohesión territorial.	Objetivo específico 2.4.3 Promover el desarrollo sostenible de la zona fronteriza.	Línea de Acción 2.4.3.1 Diseñar e implementar proyectos para el desarrollo integral de la zona fronteriza, tomando en cuenta su especificidad geopolítica, cultural, ambiental y socioeconómica.
			Línea de Acción 2.4.3.2 Fortalecer la presencia institucional del Estado en la frontera.
			Línea de Acción 2.4.3.3 Fortalecer la capacidad productiva a fin de impulsar la auto-sostenibilidad de las comunidades fronterizas.
			Línea de Acción 2.4.3.4 Fomentar el desarrollo del comercio fronterizo, dotándolo de los servicios e infraestructuras logísticas necesarias.

Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo

Eje Estratégico 2: Fortalecimiento Institucional hacia una organización orientada a resultados.

<p>Eje 3: “Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global.”</p>	<p>Objetivo General 3.4 Empleos suficientes y dignos.</p>	<p>Objetivo Especifico 3.4.1 Propiciar mayores niveles de inversión, tanto nacional como extranjera, en actividades de alto valor agregado y capacidad de generación de empleo decente.</p>	<p>Línea de Acción 3.4.1.4 Fortalecer las capacidades de atracción de inversión extranjera, sobre la base de crear y mercadear eficazmente las ventajas y oportunidades que el país ofrece para el desarrollo de actividades de alto valor agregado y/o creciente contenido tecnológico y/o nichos de mercado de la economía verde.</p>
		<p>Objetivo Especifico 3.4.2 Consolidar el Sistema de Formación y Capacitación Continua para el Trabajo, a fin de acompañar al aparato productivo en su proceso de escalamiento de valor, facilitar la inserción en el mercado laboral y desarrollar capacidades emprendedoras.</p>	<p>Línea de Acción 3.4.2.2 Adecuar de forma continua los currículos, las metodologías de enseñanza y las plataformas tecnológicas para asegurar su correspondencia con las demandas actuales y previsibles de las empresas y con el desarrollo de las iniciativas emprendedoras. Indicadores 3.23 Flujo anual de inversión extranjera directa.</p>

Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo

Alineación con la END

Eje Estratégico	Objetivo General	Objetivo Especifico	Líneas de Acción
Eje I: “Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local.”	Objetivo General 1.1 Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados.	Objetivo específico 2.4.3 Promover el desarrollo sostenible de la zona fronteriza.	Línea de Acción 1.1.1.3 Fortalecer el sistema de control interno y externo y los mecanismos de acceso a la información de la administración pública, como medio de garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la calidad del gasto público.
			Línea de Acción 1.1.1.4 Promover la gestión integrada de procesos institucionales, basada en medición, monitoreo y evaluación sistemática.
			Línea de Acción 1.1.1.7 Promover la continua capacitación de los servidores públicos para dotarles de las competencias requeridas para una gestión que se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local.

Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo

			<p>Línea de Acción I.1.1.13 Establecer un modelo de gestión de calidad certificable, que garantice procedimientos funcionales, efectivos y ágiles en la prestación de servicios públicos y que tome en cuenta su articulación en el territorio y las necesidades de los distintos grupos poblacionales.</p>
			<p>Línea de acción I.1.1.14 Impulsar el desarrollo del Gobierno Electrónico sobre la base de redes tecnológicas interoperables entre sí, propiciando la interacción y cooperación con la población y el sector productivo nacional.</p>

Alineación con el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP)

Política priorizada del Gobierno	Denominación de Resultado del PNPSP	Indicadores
Política I. Empleo digno, formal y suficiente	Aumentada la vinculación entre los perfiles laborales demandados por los sectores productivos y los ofertados por el mercado laboral.	Tasa de empleabilidad en el sector formal según nivel del programa cursado del egresado.

Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo

	Aumentada la participación de las mujeres en el mercado laboral	Porcentaje de empleados registrados en Mipymes formales.
		Cantidad de personas ocupadas en Mipymes formales
	Fortalecida la demanda de trabajo en sectores priorizados (turismo, agropecuario, comercio, industria, minería)	Porcentaje de personas ocupadas según sector económico
		Ingreso real promedio por hora
		Tasa de crecimiento del PIB per cápita
Política 15. Hacia el estado Moderno e Institucional	Mejorada la calidad de los servicios públicos	Porcentaje de la población que está satisfecha con los servicios públicos
		Porcentaje del tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió
		Porcentaje de población satisfecha con el trato que le ha dado el personal
	Aumentada el uso de las TIC y el e-GOB en las instituciones del Gobierno Central y gobierno local	Porcentaje de instituciones del Gobierno Central integradas en la implementación del gobierno electrónico y el uso de las TIC

Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

CRITERIO	SUB CRITERIO	AREA DE MEJORA
LIDERAZGO	1.1	El CCDF asegura que su misión, visión y valores estén alineados a la END y los da a conocer su comunicándolo a todos los grupos de interés.
		El CCDF muestra interés en dar a conocer su misión, visión y valores comunicándolo a todos los grupos de interés.
	1.2	La Institución tiene un monitoreo de los logros de sus objetivos de manera frecuente, semestral, trimestral o mensual, según el área.
	1.2	Nuestros directivos del CCDF se preocupan en crear las condiciones para dar seguimiento y garantizar la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.
	1.3	La institución promueve una cultura de aprendizaje y anima a los empleados a desarrollar sus competencias, a través de programas de formación y mejoramiento continuo. Se ha solicitado el desarrollo un programa de capacitación continua.
PLANIFICACION Y ESTRATEGIA	1.4	Nuestra máxima autoridad ha identificado la importancia de involucrar a profesionales, empresarios, otras instituciones públicas y otros de interés en la gestión de nuestra organización.
	2.1	La institución identifica las condiciones que deben cumplirse para el logro de los objetivos.
	2.2	Nuestra Institución ha desarrollado una política de responsabilidad social y la ha integrado a la planificación institucional.
PERSONAS	2.3	La institución monitorea sus logros en todos sus niveles a través del seguimiento a la ejecución de las mismas de forma semestral.
	3.1	La institución ha cumplido con las políticas de recursos humanos en la igualdad de género y ha desarrollado e implementado políticas de gestión de los recursos humanos basada en la planificación estratégica institucional tomando en cuenta las competencias necesarias para futuro, así como criterios sociales.
	3.2	La institución ofrece formación y capacitación con el objetivo de desarrollar capacidades en el personal, de acuerdo a los perfiles de cargos y a las necesidades institucionales.
	3.3	En el CCDF aseguramos y consideramos primordial las buenas condiciones ambientales de trabajo para nuestros servidores.
	3.3	La institución se preocupa por el clima laboral y pone todos sus esfuerzos en lograr que este sea el mejor.
	4.1	Nuestra institución cuenta con la relación estrecha con diversos sectores y organizaciones de la zona fronteriza que son clave para el accionar de la institución.
	4.1	Nuestra institución ha desarrollado varias alianzas con otras instituciones gubernamentales para colaboración en la gestión de la responsabilidad social en la zona fronteriza.

Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo

	4.2	La institución logró culminar el proceso de obtener la Carta de Compromiso al Ciudadano, comprometiendo con esto los atributos de profesionalidad, amabilidad y empatía.
	4.3	La gestión financiera de la institución se encuentra alineada con los objetivos establecidos, en el PEI y POA. Cumpliendo con las normativas de los Órganos Rectores del SIGEF, y DIGECOG, CONTRALORIA, DIGPRES, COMPRAS Y CONTRATACIONES.
	4.5	El Portal Web tiene Integrado un ChatBox para mejorar la Interacción entre los Usuarios Externos y la Institución.
PROCESOS	5.2	Se realizó la encuesta de satisfacción ciudadana para evaluar las fortalezas y áreas de mejora de nuestros servicios.
RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	6.1	Se realizó encuesta de satisfacción ciudadana con el fin de evaluar la percepción del cliente y mejorarla.
RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.1	Se realizó encuesta de clima laboral a fin de evaluar y mejorar el ambiente laboral y el trato a los servidores de la institución.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL. CORREGIR LAS ÁREAS A MEJORAR

CRITERIO	SUB CRITERIO	ÁREA DE MEJORA
LIDERAZGO	1.3	No se evidencia seguimiento del reconocimiento al empleado del mes.
	1.4	No se ha desarrollado un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés
PLANIFICACION Y ESTRATEGIA	2.1	No se ha implementado un plan de gestión de riesgos.
PERSONAS	3.2	No se ha implementado la evaluación de desempeño por competencias.
ALIANZAS Y RECURSOS.	4.3	No se ha implementado NOBACI
	4.5	No se ha creado un Sistema Automatizado de Mesa de Ayuda. No se ha desarrollado el programa operativo y de Base de Datos para la Institución.
		4.6
PROCESOS	5.1	No se ha determinado una estrategia para revisar los procesos y procedimientos del CCDF periódicamente.
	5.2	No se ha completado el proceso de implementación de Ventanilla Única de Inversión.

Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO	SUB CRITERIO	AREA DE MEJORA
RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.	6.1	No se evidencia la implementación de procesos de digitalización dentro de la organización.
	6.2	No se ha desarrollado estrategia para motivar la generación de sugerencias.
RESULTADOS EN LAS PERSONAS	7.2	No se evidencia el nivel de participación en actividades de mejora.
	7.2	No se evidencia una plantilla de reporte de dilemas Éticos
RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	8.1	No se evidencia informe anual de las actividades culturales y sociales realizadas.

Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

Después de la evaluación exhaustiva, llevada a cabo por el Comité de Calidad del Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo (CCDF), en la que tiene como finalidad conocer la situación actual en la implementación de la metodología CAF, llegamos a las siguientes conclusiones:

- Mantener una estructura organizativa acorde a los lineamientos a la nueva ley 12-21.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos humanos adecuados para ejecutar las estrategias de la organización.
- Generar una relación de confianza con nuestros ciudadanos clientes sobre los servicios que ofrecemos.
- Es de suma importancia el involucramiento del personal en todas las actividades tanto de planeación, como de control de los procesos estratégicos de la organización, para poder alcanzar las metas ya delimitadas.
- Implementar normas que mejoren significativamente el nivel de calidad de la institución.
- Crear Sistema Automatizado de Mesa de Ayuda es de vital importancia para la mejora d
- Motivar al personal para que se involucre en actividades de responsabilidad social como voluntarios.
- Diseñar estrategias de motivación para que el personal se empodere y tome decisiones de acuerdo a sus funciones y tareas ejecutadas.

Consejo de Coordinación Zona Especial Desarrollo Fronterizo

I. 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	122	130
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	112	130
3: Personas (100 puntos)	92	96
4: Alianzas (100 puntos)	88	95
5: Procesos (120 puntos)	86	95
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	93	96
((100 puntos)		
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	90	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	76	90
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	70	90
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	829	922