

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Comisión Nacional de Defensa de la Competencia
(PRO-COMPETENCIA)

FECHA:

Junio 2023

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.

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>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con el Plan Estratégico 2021-2024, elaborado en el año 2021. Durante este proceso se contó con el involucramiento de los grupos de interés internos y externos, obteniendo como resultado la ratificación del marco estratégico institucional del 2012, extraídos del mandato de la Ley 42-08 y el marco normativo aplicable a la institución.</p> <ul style="list-style-type: none">• Evidencia:<ul style="list-style-type: none">• Resultados de ejercicio de análisis de misión, visión, a los clientes internos y externos.• Resultados FODA cliente interno y del cliente externo.• PEI 2021-2024, págs. 15-18 <p>En el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se tienen definidos los valores alineados a la misión y visión.</p> <ul style="list-style-type: none">• Evidencia:<ul style="list-style-type: none">• PEI 2021-2024, págs. 17-18 <p>Se evidencia que los valores de la institución están alineados a las estrategias nacionales y reformas del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>sector público. En ese sentido, se evidencia el aseguramiento de la alineación del marco estratégico y de valores siguiendo lo establecido en el Procedimientos de Planificación Estratégica Institucional, que indica la revisión de las normativas nacionales para su definición, como muestra la metodología seguida en el PEI 2021-2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Planificación Estratégica Institucional (PYD-P-002). • PEI 2021-2024, pág. 4, 17-18 	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Se evidencia el aseguramiento de la comunicación interna y externa de los objetivos estratégicos, operativos, misión, visión y valores de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) A lo interno, la misión, visión y valores se socializan a través de actividades de inducción, reuniones y de los carteles acrílicos colgados en la institución. 2) En los documentos y socializaciones del PEI y el POA, a través de charlas y reuniones para presentar a todo el personal los compromisos asumidos, también disponibles en carpeta compartida con acceso público a todo el personal. 3) La comunicación hacia los grupos de interés se realiza a través de las publicaciones tanto de la misión, visión y valores, como del PEI y el POA en la página Web institucional. <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Portal Web Institucional. • Material de Inducción a nuevos empleados. • Lista de participación talleres de inducción. • Fotos placa de Misión Visión y Valores <p>Se evidencia el aseguramiento de la revisión de pertinencia del marco estratégico cada cuatro años, posterior al análisis situacional, como lo establece el procedimiento interno y como se realizó en el PEI 2021-2024.</p> <p>Se evidencia también, que la institución asegura el efectivo funcionamiento, así como la preparación para los nuevos desafíos a través de la revisión periódica de la misión, visión y valores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Planificación Estratégica Institucional (PYD-P-002). • Informe de análisis situacional FODA 2021. • PEI 2021-2024, pág. 17 • Previsión para la contratación de consultor externo para formulación del PEI 2023-2026. <p>Se evidencia que la Institución cuenta con un Oficial de Integridad y Cumplimiento Normativo (OIG), dirigido según los lineamientos de la DIGEIG, con el objetivo de prevenir comportamientos no éticos, ésta, administra el Código de integridad Institucional y buzón de denuncias, dónde el colaborador puede reportar cualquier conflicto de interés y acto de corrupción.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>De igual forma mediante la línea 311 y una Oficina de Libre Acceso los ciudadanos que pueden realizar denuncias y conflictos de interés Código de Ética Institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las elecciones de la Oficial de Integridad y Cumplimiento Normativo. • Fotos de buzón de denuncias instalado. • Procedimiento Control y Manejo de Inobservancias a Normativas (RRHH-P-006) y Reporte de Situaciones Impropias (RRHH-P-007) 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Se evidencia la participación de los diferentes niveles jerárquicos institucionales y el involucramiento de las distintas áreas en la elaboración de la Planificación Estratégica y Operativa, mediante la definición de roles, asignación de objetivos, y estableciendo las necesidades y expectativas de los grupos de interés, lo que refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos de control y retroalimentación de reuniones de equipos. • Fotos actividad de integración. • Plan Operativo Anual 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia que los líderes de la institución definen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales entre otros que garantizan la agilidad de la organización.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución Núm. 014-2021 del Consejo Directivo, que aprueba la última modificación de la estructura organizativa. • Resolución Núm. 007-2019 del Consejo Directivo, que aprueba el Manual de Cargos y Funciones. • Manual de Políticas y Procedimiento Crítico, que incluye Mapa de Proceso. • POA 2023 • Evaluaciones por desempeño. 	
<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>Se evidencia que los líderes emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir el desempeño e impacto de la organización y define resultados cuantificables acorde a su Plan Estratégico Institucional y Planes Operativos Anuales 2022-2023 y se monitorea el avance de los mismos a través de indicadores y metas establecidas.</p> <p>PRO-COMPETENCIA define sus resultados cuantificables a través de indicadores de gestión que son monitoreados por el área de Planificación y Desarrollo y Recursos Humanos, quienes colaboran en la definición de los indicadores y realizan el seguimiento de su medición de manera periódica.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Anual (POA) (Indicadores de gestión en el PEI y POA). • Acuerdos de Desempeño (Evaluación del desempeño basada en resultados, competencias y en el régimen ético y disciplinario). <p>Durante el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se realizó un levantamiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés (FODA), para dar respuesta a las mismas, mediante la inclusión de estas en los planes operativos de la institución. Los grupos de interés a través de sesiones, indicaron cuáles eran las expectativas que tenían para PROCOMPETENCIA. Los resultados de este levantamiento fueron acogidos en la definición de los objetivos estratégicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Planificación Estratégica Institucional (PYD-P-002). • Informe de análisis situacional FODA 2021. • PEI 2021-2024, pág. 12; 19-26 	
<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>Se evidencia la participación de los diferentes niveles jerárquicos institucionales y el involucramiento de las distintas áreas en la elaboración de la Planificación Estratégica y Operativa, mediante la definición de roles, asignación de objetivos, y estableciendo las necesidades y expectativas de los grupos de interés, lo que refuerza la confianza</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados. A su vez se llevan a cabo evaluaciones de clima laboral para valorar aquellos factores institucionales, que pudieran requerir atención y desarrollar los planes de mejoras como resultado de dicha evaluación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos de control y retroalimentación de reuniones de equipos. • Encuesta de clima y plan de mejora. • Resultado de Grupo de Enfoque • Plan Operativo Anual (POA) 	
<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>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 institución implementa los principios de gestión de Calidad, implementando el modelo CAF.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Calidad • Autodiagnóstico CAF • Plan de Mejora CAF • Acuerdo EDI. • Informe de resultados <p>Se evidencia que los líderes 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 a través de las publicaciones realizadas en el Portal Web Institucional, Instagram, Facebook, Twitter y LinkedIn.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Captura Portal Web Institucional. • Redes sociales (Facebook, Instagram). <p>Se evidencia que la institución ha formado diferentes equipos de trabajo para asegurar el desarrollo de los procesos, para el mismo cuenta con un Comité de Calidad, Comité de Salud y Seguridad, Comité de Compras y Contrataciones, Mesas de apoyo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación del comité de calidad • Comunicación del comité de Comprar y Contrataciones. • Comunicación del Comité de Salud y Seguridad • Fotos de mesa de apoyo ante la planificación y toma de decisiones de eventos en la institución. <p>La institución cuenta con los mecanismos de comunicación tanto interna como externa para mantener informado a los colaboradores sobre los acontecimientos institucionales, a la vez cuenta con murales informativos para colocar las informaciones más relevantes de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Política de Comunicación institucional (COM-PL-001) • Procedimiento Generación y Publicación de Información (COM-P-001). • Captura Portal Web Institucional 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Existe un compromiso hacia la mejora desde la MAE con la innovación, muestra de esto son las actividades que se desarrollan en procura de fortalecer nuestros procesos. Se realizan reuniones con equipos de trabajo para la retroalimentación sobre resultados de la ejecución de diversas acciones, identificar oportunidades de mejora y revisión de planes, rendición de cuentas, planificación conjunta, evaluación de resultados, por ejemplo, Propuesta para reforma de la Ley.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas reuniones de equipo. • Propuestas de proyectos de institucionales. • Correos institucionales, talleres tanto en el ámbito de competencia. <p>Se evidencia de las iniciativas de cambios y efectos esperados por parte de la MAE, motivar las iniciativas del cambio y sus efectos respecto a la implementación de la Ley mediante su involucramiento en el proceso de planificación institucional, cuyo resultado se realiza internamente mediante talleres, charlas y reuniones.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Anual (POA) • Correos electrónicos • Registros de Participantes 	

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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Los líderes predicán con el ejemplo implementando sus planes operativos anuales, designando un enlace por áreas para promover el cumplimiento de los objetivos y valores de las instituciones.</p> <p>Se evidencia también el interés de la MAE actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos mediante la aceptación y compromiso con el Código de Integridad.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento e informes del Plan Operativo anual • Actividades de reforzamiento del POA • Carta Compromiso de cumplimiento al Código de Integridad, firmada por la alta dirección. 	
<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>Se evidencia el compromiso de una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados con medidas de lucha contra la discriminación a través de la aceptación y compromiso con el Código de Ética Pública.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética Pública. 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Mediante comunicación interna la institución informa de forma periódica, sobre los asuntos claves relacionados con la organización.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Boletines informativos • Infografías • Mural informativo • Informes del POA • Resultados encuesta de clima <p>Se evidencia que cada año las diferentes áreas institucionales, con la asesoría de la Dirección de Planificación y Desarrollo elaboran su Plan Operativo Anual (POA), lo que permite a cada supervisor identificar los objetivos, metas y tareas a establecer para cada colaborador y elaborar los Acuerdos de Desempeño de cada año y sus respectivas evaluaciones.</p> <p>También, ProCompetencia apoya a sus empleados a través de la aplicación de la Política de beneficios con el otorgamiento de becas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • POA 2023. • Acuerdos de Desempeño de los colaboradores 2023. • Evaluación de desempeño 2022. <p>Política de Apoyo Educativo a Servidores (RRHH-PL-006)</p> <p>La institución fomenta en los diferentes niveles jerárquicos la delegación de autoridad y se promueve el empoderamiento de los empleados. Muestra de esto son las diferentes comisiones de personal conformadas en la institución, que</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>participan en actos públicos tanto nacionales como internacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Participación de comisiones y actos públicos. • Participación en conjunto con la OECD en el Peer Review realizado en nuestras instalaciones • Fotos, agenda y registros de participantes del Peer Review. <p>Se evidencia la promoción de una cultura de aprendizaje y de ánimo a sus colaboradores para que desarrollen sus competencias a través de la capacitación y formación de los mismos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2023 <p>Se evidencia el reconocimiento y premiación de los esfuerzos individuales y de equipo al calificar y tener en cuenta los mismos para los procesos de promoción interna y la ejecución de los planes de reconocimiento. También existe reconocimiento y se premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo en la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de promoción por desempeño (RRHH-P-005) • Procedimiento de evaluación de desempeño. (RRHH-P-004) • Reconocimiento desempeño institucional SISMAP 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento desempeño el “Día del Colaborador” 	

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>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se analizan las necesidades de los grupos de interés, para la elaboración y actualización del plan estratégico, incluyendo las autoridades políticas, así como los lineamientos del Estado que nos aplican. Estas informaciones se dan a conocer a todos a través de la socialización de PEI y POA y de forma amplia a través de medios de comunicación, permitiendo a los interesados su alcance y participación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de Planificación Estratégica Institucional (PYD-P-002). Informe de análisis situacional FODA 2021. PEI 2021-2024, pág. 12; 19-26 <p>El Consejo Directivo en representación de su presidente, participa en actividades que competen el que hacer en materia de libre y leal competencia y en su defecto las que se realizan apoyando la misma desde el poder ejecutivo, legislativo y judicial.</p> <ul style="list-style-type: none"> Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Fotografías de eventos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Invitaciones vía comunicaciones físicas y correos electrónicos. <p>Se evidencia el interés por ajustar la institución a las políticas públicas mediante el ajuste a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 449-06 de Compras y Contrataciones, • Ley 41-08, de Función Pública, • Ley 247-12 Orgánica de la Administración Pública, • Ley general 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, • Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Puntuación del SMMGP <p>Anualmente Pro-Competencia formula su presupuesto Físico Financiero donde se establecen los objetivos y las metas de los productos y servicios terminales de la institución. Estos alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2020-2030, a los Programas de ejecución presupuestaria conforme a las políticas públicas. Además, esta vinculación se puede constatar en el Plan Operativo Anual (POA) 2023.</p> <p>También PROCOMPETENCIA conforme a los lineamientos del Ministerio de la Presidencia, vela por el cumplimiento del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), dando respuesta oportuna a las autoridades correspondientes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Físico Financiero 2023. • Plan Operativo Anual 2023. • Reporte trimestral de ejecución física-financiera <p>Se evidencia el interés de desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés, mediante la firma de acuerdos de colaboración con diferentes entes y participaciones activas en comités externos.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con: DGCP, IDAC, INFOTEP, CAPGEFI, PROCONSUMIDOR, Tribunal Constitucional. • Mesas de trabajo y reuniones con: INDOCAL, MICM, Senado <p>Se evidencia la participación de la institución en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión al aceptar invitaciones a distintas actividades de dichos grupos de interés.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Red Centroamericana de Autoridades de Competencia. • Conversatorio organizado por la Comisión de Justicia & Legislación de la Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE). 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Acercamiento con la Dirección de Alianzas Público Privadas • Participación en el Desayuno Económico del Periódico Hoy • Capacitación AIRD sobre el "Régimen de protección de la libre competencia" • Reunión de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) 	
<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>Se evidencia mediante la participación activa en las redes sociales y medios de comunicación que PROCOMPETENCIA promueve una conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Encuentro con organizaciones. • Boletines de noticias. • Página Web Institucional • Capturas publicaciones en medios de comunicación. • Fotos de ferias. 	

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
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Al momento de la elaboración del PEI 2021-2024 se hizo un análisis del entorno, tomando en cuenta los factores internos y externos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024. • Análisis FODA 2021. <p>Se evidencia la identificación de los grupos de interés en la Ley 42-08, los reglamentos complementarios, PEI, POA, realizando levantamientos de sus necesidades y expectativas en cada proceso estratégico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • PEI. • POA. • Ley 42-08 y reglamentos complementarios. • Matriz de servicio 	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>PROCOMPETENCIA realizó su Plan Estratégico Institucional tomando en cuenta la reforma del Sector Público</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>Se evidencia que PROCOMPETENCIA analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas institucionales a través de las herramientas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnóstico CAF • Análisis FODA 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia que la institución transcribió la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos de PROCOMPETENCIA en su PEI 2021-2024 y en los POA 2023 formulados por áreas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024. • POA 2023. • Informes de Seguimiento POA <p>Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia en la definición del análisis situacional, grupo de enfoque y sesiones de levantamiento de POA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Planificación Estratégica Institucional (PYD-P-002). • Informe de análisis situacional FODA 2021 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Se evidencia en el POA, la integración aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental) y responsabilidad social. A su vez contamos con una Política de Género para la gestión interna institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • POA 2023 • Política Igualdad de género, diversidad e inclusión (RRHH-PL-007) <p>Se elaboran y publican anualmente el presupuesto y Plan Anual de Compras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Links Presupuesto 2023, • PACC 2023 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se les otorga peso y relevancia a los distintos productos y operaciones que alimentan la estrategia a largo plazo de la institución, en alineación a la estructura organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • POA 2023, • Estructura organizacional aprobada. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Los planes por área con sus indicadores están elaborados partiendo de los objetivos estratégicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • POA 2023. <p>Se comunica el marco estratégico, objetivos, estrategias, planes y tareas, a lo interno y externo, mediante campañas, presentaciones y redes sociales. Tanto el PEI, como los POA'S son publicados en nuestra página web</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Listas de participación en talleres. • Material impartido charlas comunicación POA, PPT, correos. • Publicación de PEI y POA en el Portal de Transparencia. <p>La institución realiza monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, a través del Plan Operativo Anual de las áreas, mediante los proyectos instituciones y el tablero de indicadores institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de seguimiento de POA trimestral de cada unidad organizacional. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de seguimiento POA • Listados de asistencia 	

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
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>Se evidencia la identificación de necesidad de cambio y posibles impulsores de innovaciones y oportunidad de TIC en el análisis situacional y cruce de información en base a la herramienta FODA y la gestión a través de los pilares del SISTCGE.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Informe de análisis FODA y cruce de información. • Calificación SISTICGE <p>Existe una inclinación a la construcción de la cultura de innovación, creando espacios para el desarrollo entre organizaciones benchmarking/benchlearning.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Participación internacional como en el foro del Centro regional de competencia para América Latina, foro global de competencia de la OCDE, convenios interinstitucionales de apoyo e innovación firmados. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</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>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Los proyectos se realizan con participación del personal. Existen cronogramas de proyectos y se miden los esfuerzos del personal de cara a los proyectos de desarrollo de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2021-2024. • POA <p>Mediante el Presupuesto Institucional, la institución asegura la disponibilidad de los recursos Necesarios para la implementación de los cambios planificados, siguiendo los lineamientos de los órganos rectores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Institucional • Informe de ejecución presupuestaria 	<p>No hay evidencia de una política de innovación</p>

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La institución planifica anualmente las necesidades de RRHH e incluye en el POA una partida financiera para cubrir las necesidades identificadas, de manera tal de poder cumplir con los objetivos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Planificación Anual de RRHH. • Solicitudes de requerimiento de personal. • POA RRHH <p>Tenemos documentado el procedimiento de detección de necesidades, donde se define el proceso, y se establece que, con una periodicidad anual se realiza la detección de necesidades y posterior a esta, se elabora el plan anual de capacitación institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Reclutamiento, Selección y Vinculación de Personal Contratado (RRHH-P-002). • Plan de capacitación anual. 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>Existen políticas controladas de gestión de recursos humanos, basadas en la estrategia y planificación de la organización de la Organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: 	<p>I</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas internas de RRHH colgadas la carpeta compartida, los criterios sociales quedan establecidos de acuerdo a la Ley de Función Pública. • Política para la Igualdad de Género, Diversidad e Inclusión (RRHH-PL-007). 	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>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> <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</p>	<p>Para gestionar el desarrollo de la carrera profesional la institución ha elaborado un procedimiento de Promoción por Desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Promoción por Desempeño (RRHH-P-005) <p>Está documentado el procedimiento para la correcta gestión y evaluación del desempeño institucional, donde se establece la finalidad y periodicidad para la ejecución de los acuerdos y evaluaciones de desempeño, de acuerdo a los objetivos establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño • Evaluaciones de desempeño • Procedimiento gestión y evaluación de desempeño. <p>Se evidencia la aplicación de principios de equidad en los procesos de los recursos humanos en la política y procedimiento sobre compensación y beneficios, así como el registro estadístico desagregados por sexo y sus necesidades en el plan de RRHH.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Compensación y Beneficios del Personal (RRHH-P-013) 	

en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de Recursos Humanos 2023 • Política Igualdad de género, diversidad e inclusión (RRHH-PL-007). 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo,</p>	<p>El plan de Capacitación es elaborado en base a las competencias actuales y futuras identificadas, así como de los resultados de las evaluaciones de desempeño anteriores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación, resultados de las evaluaciones de desempeño <p>A través del proceso de reclutamiento y selección aseguramos que el personal de nuevo ingreso tenga las competencias necesarias para el logro de la misión, visión y los objetivos institucionales, a su vez dentro del plan de capacitación anual, se incluyen las capacitaciones necesarias para el desarrollo del personal existente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Reclutamiento Selección y Vinculación de Personal (RRHH-P-002) • Plan de capacitación anual <p>La institución se enfoca en adoptar medidas innovadoras de aprendizaje para el desarrollo de competencias alineadas al liderazgo, pensamiento analítico, comunicación y trabajo en equipo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <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>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación. • Capacitaciones internas y externas, virtuales y/o presenciales. • Política de Apoyo Educativo a Servidores (becas) (RRHH-PL-006) <p>Mediante la implementación del Plan de Capacitaciones se desarrollan las competencias individuales del personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Informe de avance del Plan de Capacitaciones. <p>La institución entrega al personal de nuevo ingreso la descripción del puesto que ocupará y se imparte inducción general y en áreas técnicas. Adicional, se le asigna de un mentor, que es la persona encargada de acompañarle durante su periodo de adaptación, darle explicación sobre el área y otros aspectos de índole general.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Inducción al Personal. • Asignación de Mentor. <p>La institución promueve la movilidad interna a través de promociones y por sugerencias de los supervisores de áreas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Promoción por Desempeño. (RRHH-P-005) • Aprobaciones de Traslados y comisión de servicios. 	

<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Se evidencia la promoción y desarrollo de métodos modernos de formación a través de e-learning en plataformas virtuales y uso de multimedios y vídeos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de correo de RRHH sobre cursos disponibles online. • Certificado de formación curso online de CAPGEFI, INAP y otras instituciones, así como, presentaciones multimedia del área de Promoción y Abogacía. 	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se evidencia la planificación de 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, en el Plan de Capacitación, el plan de mejora del clima laboral, y Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación. • Plan de Mejora de Clima. • Planes de trabajo Comité Mixto de Seguridad y Salud 	

<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se evidencia el borrador creado de una política de capacitación que incluye el uso de métodos modernos y que contemple la realización de un análisis costo beneficio de las capacitaciones.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borrador de Política de Capacitación y Desarrollo. 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>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>	<p>Se evidencia la promoción de una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo mediante reuniones periódicas de rendición de cuentas que la MAE y los directivos sostienen, donde se socializan los avances de cada área o departamento. También, mediante la creación de Comités para la colaboración interinstitucional, así como en las sesiones de FODA y grupo de enfoque sostenidas en el marco del proceso estratégico.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones. • Memorandos de designación de Comités • Procedimiento de Planificación Estratégica • Informe de FODA • Resultados del Grupo de Enfoque 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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)).		No existen buzones internos que propicien el aporte de ideas y sugerencias de los empleados.
<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>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <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 involucra a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, diseño de nuevos productos, elaboración de normativas y en actividades de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas internas • Elaboración PACC. <p>A través de los acuerdos de desempeño, la Institución procura el consenso entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño. • POA. • PACC. <p>Se realizan diversas encuestas a los empleados y se definen las acciones de mejora correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta Clima • Procedimiento de Encuesta de Clima Organizacional. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grupos de enfoque para socialización de los resultados y lluvia de ideas para el plan de mejora. <p>La institución conformó un comité de seguridad y salud Institucional responsable de preservar la salud y la seguridad de los colaboradores. De igual forma, se actividades como simulacro, talleres de capacitación, correos informativos.</p> <p>Para el área del cuidado de la salud la institución cuenta con un consultorio médico para prestar atención de inmediata en caso de emergencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Política de Seguridad y Salud en el Trabajo. (RRHH-PL-004) • Fotos de simulacro. • Listado de participantes de talleres y capacitaciones sobre temas de capacitación. <p>La Dirección de Recursos Humanos dentro de sus lineamientos administrativos en apoyo con la ley de función pública 41-08 con la condición de facilitar la conciliación de la vida personal y laboral del empleado con los permisos y licencia de maternidad, matrimonio, estudio o cualquier otra situación que presente el empleado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Política de Trabajo Remoto (RRHH-PL-005 V01). 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Maternidad y Paternidad y permisos de lactancia establecidos en la Ley de Función Pública núm. 41-08. • Aprobación de trabajo a tiempo parcial a empleados con necesidades de salud especial. 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>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).</p>	<p>Se presta atención especial a las necesidades de los grupos vulnerables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Informes con los casos particulares, incluyendo el diagnóstico correspondiente. <p>La institución ha realizado reconocimientos al personal, así como actividades de integración, actividades recreativas. Adicional proporciona planes de actividades sociales y políticas para los colaboradores que otorgan incentivos no monetarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de Salud. • Procedimiento de Compensación y Beneficios. • Renovación de Marbetes. • Bono de incentivo por cumplimiento de indicadores. • Política de Trabajo Remoto o Teletrabajo. 	

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
<p>La Organización:</p> <p>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 comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución identifica los socios claves, para el diseño de sus políticas públicas, a través de acuerdos interinstitucionales con actores claves, dentro de los cuales se identifican alianzas con instituciones rectoras, a través de acuerdos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Contratos con proveedores. • Listado de Acuerdos formales con instituciones Públicas. • Listado de Acuerdos formales con instituciones privadas (comunitarias, sociedad civil, universidades) • Intercambio de correos con organismos homólogos internacionales (FTC, RECAC) 	
<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>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones</p>	<p>Se evidencia el desarrollo y gestión de acuerdos de colaboración con entidades públicas para lograr beneficio y apoyo mutuo, en experiencia, recursos, transferencia de conocimientos y la inclusión de buenas prácticas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo firmado con DGCP • Acuerdo firmado con Aduanas. • Acuerdo firmado con INFOTEP. • Acuerdo firmado con el Tribunal Constitucional. <p>Cada convenio establece los acuerdos a ejecutar</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>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>	<p>de cada institución cuyos resultados son monitoreados sistemáticamente por las áreas correspondientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo firmado con DGCP • Acuerdo firmado con INFOTEP. • Acuerdo firmado con Aduanas • Acuerdo con el Tribunal Constitucional <p>Se evidencia la identificación de necesidades de alianzas público-privada (APP) mediante la realización de convenios interinstitucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo firmado con la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra • Acuerdo firmado con la Universidad Católica de Santo Domingo • Acuerdo firmado con la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia - Argentina <p>Este requerimiento se asume de acuerdo a la Ley de Compras y Contrataciones Públicas, 340-06, y su reglamento de aplicación 543-12 ya que nuestro proceso de compras, se realiza en cumplimiento a la misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones, listado de proveedores etc. • Política de Gestión de Compras y Contrataciones. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	NOTA: Validación en el cumplimiento de las normativas de los procesos de compras en el Registro de los contratos a través de la Contraloría General de la República (Sistema TRE).	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <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>Mediante el Portal de Transparencia institucional se publican las informaciones correspondientes de acuerdo a los lineamientos establecidos por la DIGEIG.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de evaluación del portal de transparencia. • Reporte de publicación de datos abiertos <p>Se evidencia que todos los procedimientos de modificación ya sean de la Ley, el reglamento de aplicación y las normas que regulan nuestros grupos de interés son llevados a consulta pública. Así como las encuestas de levantamiento de información a los clientes externos para el análisis situacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Resoluciones del Consejo Directivo que ordenan la celebración de consultas públicas. • Publicación de Convocatorias a consultas públicas 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de análisis situacional a cliente externo. <p>Se evidencia la recolección de datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes a través de la Plataforma 311 y el Foro, presentes en la página Web institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla página Web del 311 y de Foro • Estadísticas de datos recogidos a través de 311 <p>Se evidencian el desarrollo de una gestión eficaz en la naturaleza y competencias atribuidas, explicando a los clientes los servicios disponibles, mediante las charlas de concientización que se imparten sobre los servicios que ofrece la institución. Además, la página Web institucional cuenta con estadísticas de los procesos de solicitud tramitados, y definición de los servicios ofrecidos. En la actualizada, debido a la naturaleza de la institución, no aplica para la implementación del programa Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Listado participación en charlas de concientización • Captura de pantalla estadísticas institucionales. • Captura de pantalla link de servicios ofrecidos 	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>La institución se apega a la planificación Estratégica Institucional formulada en cuanto a la distribución de los recursos financieros aprobados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • POA 2023 <p>Se asegura la transparencia financiera y presupuestaria de la institución según lo establece la Ley 200-04.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Auditorias de las operaciones • Publicaciones en el sub portal de transparencia del sitio web 	<p>No se cuenta con una metodología de análisis de riesgo implementada en todos los procesos de la institución.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de ejecución trimestral • Captura de pantalla de gestiones a través del SIGEF. <p>Se asegura la gestión a través de sistemas de control presupuestario y contabilidad de costos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • SIGEF. • Portal de Compras y Contrataciones • Política de Gestión de Compras y Contrataciones de la institución <p>Se evidencia la introducción de un sistema de planificación, de control presupuestario y de costos mediante la gestión financiera a través del SIGEF y la formulación del presupuesto anual con su ejecución mensual, que se relaciona al Plan Estratégico Institucional que abarca una programación de 4 años.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Presupuesto 2023 	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La estructura organizacional de Procompetencia muestra la existencia de un Departamento de Administrativo y Financiero del cual se desprenden la división de contabilidad y la división de compras.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Ambas con responsabilidades financieras descentralizadas, pero bajo la sombrilla del DAF.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones de PRO-COMPETENCIA 	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Se evidencia la organización de la información gestionada en la institución mediante el uso de la intranet; haciendo uso de carpetas institucionales disponibles a todos los colaboradores de la cual se sirven los servidores de la institución para almacenar documentos propios de las investigaciones en curso, procedimientos, políticas, manuales, memorias institucionales, entre otros.</p> <p>Adicional a esto, todos los documentos, resoluciones, y decisiones relevantes de la gestión son publicados el portal web institucional.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carpetas de manejo de información internas ProCompetencia • Memoria Institucional • Portal Web institucional 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Se evidencia la existencia de procedimientos para el manejo efectivo de los documentos provenientes de entes externos y su correcta disposición. • Evidencia: • Procedimiento Recibo, Registro y distribución de facturas y/o correspondencias (GH-P-001)	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	Se evidencia el aprovechamiento de las oportunidades de transformación digital en la adopción de plataformas virtuales para reuniones de trabajo, así como la impartición y recepción de capacitaciones. • Evidencia: • Fotos capacitaciones virtuales • Captura de pantalla sesiones de trabajo virtuales	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	Se evidencia el establecimiento de red de aprendizaje y colaboración para obtener información externa a través del Foro en el portal Web institucional, así como el acceso a base de datos de otras instituciones gubernamentales. • Evidencia: • Acuerdo interinstitucional ONDA • Acuerdo interinstitucional PUCMM • Acuerdo interinstitucional Tribunal Constitucional. • Acuerdo interinstitucional IDAC	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo para utilización base de datos ONE • Acuerdo interinstitucional INFOTEP • Acuerdo Interinstitucional CAPGEFI <p>Se evidencia la existencia de carpetas institucionales a las cuales tienen acceso todos los servidores de la institución mediante el uso de la intranet, las mismas contienen documentos propios del desarrollo funcional de las áreas sustantivas, investigaciones en proceso, manuales, procedimientos, políticas, memorias, seguimiento a planes institucionales, entre otros.</p> <p>Además, todos los documentos resoluciones, y decisiones relevantes de la gestión son resguardados, almacenados e incluidos en la Página Web institucional y en las redes sociales de la institución.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla carpetas de intranet • Captura de pantalla documentos página Web • Redes sociales ProCompetencia 	
<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>Se evidencia la existencia de canales internos para el acceso a la información de todos los colaboradores, mediante la utilización de la intranet, portal web institucional y las redes sociales de ProCompetencia.</p> <p>• Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uso Correo electrónico • Captura de pantalla de carpetas compartidas • Redes sociales ProCompetencia • Política de Generación y Publicación de Comunicación Institucional (COM-PL-001) <p>Se evidencia que la institución garantiza el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y se presenta de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad, en la publicación en la página Web institucional que cuenta con barra de ayuda a la inclusividad y en la participación en portal Datos abiertos Gob. RD.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de portal Web • Captura de pantalla de participación en portal Datos abiertos Gob. RD <p>Se evidencia el aseguramiento de que se retenga dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los colaboradores, en caso de que éstos dejen la organización, mediante el uso del correo electrónico institucional y de carpeta compartidas en intranet para almacenar la información relevante, además, en la formulación de procedimientos centrados en cargos y no en personas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de intranet y correos electrónicos • Manual de Procedimientos Críticos (MA-DPD-001) 	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Se evidencia el diseño de la gestión de los recursos tecnológicos de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos contemplados en el Plan Operativo que se desprende del Plan Estratégico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Plan Operativo 2023 <p>Se evidencia la revisión de las políticas existentes para crear una política de gestión de la tecnología que contemple indicadores para medir el impacto de los servicios electrónicos y el nivel y el valor añadido del uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Políticas existentes del área de tecnología revisadas. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>		<p>No se identifica la utilización de nuevas tecnologías de datos abiertos y/o aplicaciones de código abierto</p>
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>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>Se evidencia el uso de la tecnología para el apoyo de la creatividad, innovación, colaboración y participación con la digitalización de la información, mediante el uso de carpetas compartidas almacenadas en la nube, el correo institucional, Google Form para el llenado de encuestas y solicitud de almuerzos, además de interacciones por el grupo de WhatsApp institucional.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de la carpeta compartida para digitalización de la información. • Google forms para solicitud de almuerzos • Captura de pantalla del portal Web • Captura de pantalla del correo electrónico <p>Se evidencia la aplicación de las TIC para la mejora de los servicios externos a través de la disponibilidad del Buzón de Colaboración y la digitalización del formulario de denuncias.</p> <p>A lo interno, se encuentra disponible la digitalización de formularios, correspondencias, espacio para quejas a través del correo electrónico de modo que sean satisfechas las necesidades y expectativas de clientes externos e internos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla del portal Web del Buzón de Colaboración. (https://procompetencia.gob.do/buzon-de-colaboracion/) • Captura de pantalla del portal Web del formulario de denuncias. (https://procompetencia.gob.do/servicios/recepcion-y-tramitacion-de-denuncias/formulario/) • Implementación sistema de contabilidad 	
<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>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</p>	<p>Se evidencia la implementación de un protocolo a través del equipo de seguridad de redes y antivirus institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Fotografía equipo de seguridad de redes • Captura de pantalla de antivirus • Captura de pantalla de certificación NORTIC A3, (https://optic.gob.do/nortic/index.php/certificaciones/instituciones-certificadas/item/comision-nacional-defensa-de-la-competencia-procompetencia) 	<p>No se evidencia que se realicen acciones relativas al impacto socioeconómico y ambiental de las TIC</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.		

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <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>Se evidencia la realización de un aprovisionamiento y mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de los edificios, despachos, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipo y materiales usados, mediante la contratación de servicios externos de mantenimiento para estos fines.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrataciones contempladas en el PACC 2023. • Lineamientos para el Uso y Control de los Vehículos de Motor asignados. • Listado de Verificación Diaria encendido/Apagado de Equipos, Luces y Aires Acondicionados <p>Se evidencian condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas a través de la aplicación del programa de SST, que incluye la seguridad de los visitantes a la sede.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia la aplicación de política de gestión de activos para considerar ciclo de vida de instalación, equipos, materiales, complementada con una política de medioambiente que considera las 3R.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Gestión de Activos (DAF-P-004) • Política de Medioambiente (DAF-PL-002) 	<p>PROCOMPETENCIA no presta sus instalaciones a los ciudadanos para actividades de la comunidad. No aplica para esta aplicación debido al espacio físico.</p>
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia el interés de garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos, mediante los lineamientos de Uso de vehículos institucionales, Listado de Verificación Diaria Encendido/Apagado de Equipos, Luces y Aires Acondicionados.</p> <p>En adición se realizan acciones orientadas al ahorro energético, toda la luminaria institucional es LED y en las oficinas el ultimo servidor en marcharse apaga el aire y las luces.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos para el Uso y Control de los Vehículos de Motor asignados. • Listado de Verificación Diaria encendido/Apagado de Equipos, Luces y Aires Acondicionados. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p>	<p>Las instalaciones de ProCompetencia se encuentran ubicadas en una zona céntrica y cercana a otras instituciones gubernamentales con vías de transporte y acceso fáciles, que permiten la accesibilidad. La institución también cuenta con rampa para el fácil acceso de sillas de ruedas para aquellas personas con movilidad reducida.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Google maps • Rampa de acceso personal con movilidad reducida 	

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
<p>La Organización:</p> <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>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>Se evidencia el mapa de procesos, la descripción y documentación de los procesos críticos.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos. • Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos <p>Se cuenta con una carpeta compartida, la cual se encuentra en el escritorio de la computadora de cada servidor, donde se resguardan todos los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>documentos institucionales aprobados para fines de consulta.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de carpeta compartida. 	
<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>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>No se evidencia una metodología de análisis y evaluación de procesos, los riesgos asociados a los mismos, como tampoco análisis de entorno que pueda influir en el alcance de los objetivos.</p> <p>Se evidencia la identificación y asignación de responsabilidades a los propietarios de los procesos en el Manual Organización y funciones de PRO-COMPETENCIA, en Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos y en El Plan Operativo Anual (POA), documentos en donde se detalla el responsable de cada uno de los procesos, así como las áreas involucradas.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual Organización y Funciones de PRO-COMPETENCIA • Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos • El Plan Operativo Anual (POA) 2023 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <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>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>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>	<p>Se evidencian indicadores de resultados para el monitoreo de la eficacia de los procesos, mediante la recolección de las estadísticas respecto a las actividades de defensa, promoción y abogacía de la competencia, además del sistema 3-1-1, las cuales son constantemente publicados en la Web y otros medios, así como las evidencias de cumplimiento del POA.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de estadísticas institucionales Pagina Web • Seguimiento cumplimiento POA 2023 <p>Se evidencia el respaldo de datos, el cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado a través de la ejecución del procedimiento sobre respaldo de la información, custodia de archivos de RRHH y de la política de comunicación que establece la confidencialidad de la información, así como las resoluciones de declaratoria de confidencialidad.</p> <p>• Evidencia:</p>	<p>No se evidencia una revisión sistemática de los procesos con la finalidad de realizar los ajustes necesarios, según apliquen</p> <p>No se evidencia el impulso a la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Respaldo de la Información (TIC-P-004) • Procedimiento de Custodia de Expedientes de Recursos Humanos (RRHH-P-011) • Política de Comunicaciones (COM-PL-001) • Resoluciones de reserva de confidencialidad • Política de Control de acceso a los activos de recursos tecnológicos y sistemas nacionales de información. (TIC-P-002) • Procedimiento Clasificación y Declaratoria de Confidencialidad de Información. (PC-DC-001) 	

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
<p>La Organización:</p> <p>I) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Se evidencia que, como parte del procedimiento del proceso estratégico, se realizó un levantamiento por medio de grupo de enfoque que involucró la participación de los grupos de interés.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Planificación Estratégica. (PYD-P-002) • FODA 2021 – encuesta a cliente interno y externo • Resultados de grupo de enfoque 2021 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</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 evidencia el método de formularios digitales para simplificación del proceso de denuncia orientado al agente económico disponible en el portal Web.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de portal Web de formulario para denuncias. <p>Se evidencia que los productos y servicios institucionales ofrecidos a los agentes económicos, están basados en lo establecido en la ley 42-08 de Defensa de la Competencia, la cual no es excluyente a ningún ente social. Adicional a esto, se cuenta con una política de igualdad de género, diversidad e inclusión.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 42-08 de Defensa de la Competencia • Política de igualdad de género, diversidad e inclusión <p>Se evidencia la promoción de la accesibilidad a la organización facilitando informaciones en la Página Web en distintos formatos. Presenta horarios de atención al ciudadano/ cliente adecuados a la naturaleza de los servicios que presta, además, disponibilidad de idioma. En la página Web se cuenta con una barra de ayuda a la inclusividad.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web Institucional 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Se evidencia la realización de manuales que contienen un compendio de procedimientos los cuales detallan la forma y los responsables a la hora de realizar los procesos propios de la institución.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones Pro-Competencia • Manual de procesos y procedimientos • Mapa de procesos • Cadena de valor de los servicios de PRO-COMPETENCIA 	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se evidencia el interés de la institución en desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos, mediante la participación en el portal Datos abiertos Gob. RD, mediante la participación y uso del SIGEF, Uso del portal de compras y contrataciones.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Print Screen portal Datos abiertos Gob. RD • SIGEF • Portal de compras y contrataciones 	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se evidencia el análisis de Organizaciones/proveedores a través de diferentes organizaciones de procesos institucionales en la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>colaboración en la mesa de trabajo del sistema unificado.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación mesa de trabajo INDOCAL. • Participación mesa de trabajo DGCP. <p>Se evidencia el fomento de la participación en proceso interorganizacionales en los distintos comités internos conformados: Comité de ética, Comité de compras, entre otros.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designación de comités <p>Se evidencia el interés de la institución en desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos, mediante la participación en el portal Datos abiertos Gob. RD, mediante la participación y uso del SIGEF, Uso del portal de compras y contrataciones.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Print Screen portal Datos abiertos Gob. RD • SIGEF • Portal de compras y contrataciones <p>Se evidencia la coordinación y unión de procesos de los socios claves a través de acuerdos realizados con distintas instituciones gubernamentales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo interinstitucional Oficina Nacional de Derecho de Autor. • Acuerdo interinstitucional Tribunal Constitucional. • Acuerdo interinstitucional INFOTEP. • Acuerdo interinstitucional IDAC. • Acuerdo interinstitucional PUCMM • Captura de pantalla página Web en nota de prensa firma de acuerdo. 	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).		No se evidencia medición sobre percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencia retroalimentación de los clientes referente a la atención recibida de Pro-Competencia</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de situación, Plan Estratégico Institucional 2021-2024 <p>Se evidencia la participación del público meta de Pro-Competencia en la toma de decisiones de la organización.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de situación, Plan Estratégico Institucional 2021-2024 	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Se evidencia la información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés a través del monitoreo de los diferentes sistemas de medición de la Transparencia.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Sub-Portal de Transparencia Institucional, marzo 2023, 99.78% •Evaluación del observatorio de Transparencia del SISMAP. 	

Reciente aplicamos una encuesta para la elaboración de nuestro PEI (2023-2026) en donde solicitamos las “Expectativas y necesidades de nuestros aliados estratégicos” que nos sirve medir su percepción y que esperan de nosotros.

• **Evidencia:**

- Base de datos con respuestas de la encuesta realizada.

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> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>Se evidencia la opinión de los usuarios referente a la calidad de los servicios ofrecidos por la institución.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de situación, Plan Estratégico Institucional 2021-2024 	<p>No hay evidencia de medición del nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios</p> <p>No se mide la percepción respecto a la accesibilidad a los servicios físicos y digitales.</p> <p>No se evidencia la medición de la percepción de los usuarios respecto a la diferenciación en los servicios atendiendo a las necesidades específicas del ciudadano</p>
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p>		<p>No se evidencia la medición de la percepción sobre la capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>No se evidencia la percepción de la agilidad de la organización.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Digitalización en la organización.		No se evidencia la percepción de la medición de la digitalización de la organización

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).	<p>Se evidencia que la institución, por la naturaleza de los servicios que brinda, recibe todas las solicitudes siguiendo el procedimiento de Recibo, Registro y distribución de facturas y/o correspondencias y administra los tiempos según los plazos establecidos en la Ley 42-08 de Defensa de la competencia.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Recibo, Registro y distribución de facturas y/o correspondencias. (GH-P-001) • Ley 42-08 de Defensa de la Competencia 	No se evidencia mediciones de rendimiento en relación al tiempo de espera de los servicios.
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>Se evidencia que la institución cuenta con el canal 311, para la recepción de quejas y denuncias, sin embargo, no se ha recibido ninguna denuncia o queja a la fecha.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estadística 311 : • 2023 - TI : 0 	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.		No se evidencian resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).		Debido a la naturaleza de la institución la misma no aplica para la puesta en ejecución de la Carta Compromiso al Ciudadano

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Se evidencian cinco (5) canales de información o comunicación para el contacto con nuestros usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ol style="list-style-type: none"> 1. Presencial. 2. Oficina de Acceso a la Información: 3. Portal web http://procompetencia.gob.do 4. Redes Sociales: <ul style="list-style-type: none"> • Twitter: @PCompetenciaRD; • Facebook: Pcompetenciard • Instagram: Pcompetenciard 5. Buzón de Sugerencias. 	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>Se evidencia la disponibilidad y la precisión de la información a través de la información suministrada en la página Web y el cumplimiento de los estándares identificados en los resultados del Índice de Transparencia Institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación Sub-Portal de Transparencia Institucional, marzo 2023, 99.78% • Evaluación del observatorio de Transparencia del SISMAP. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización con la publicación en la Página Web de la Memorias Institucional 2022, la ejecución Presupuestaria, y el cumplimiento de los estándares identificados en los resultados del Índice de Transparencia Institucional, del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública y del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorias institucionales. • Ejecución presupuestaria al cierre 2022: 101.45% • Cuadro de Seguimiento de Transparencia, marzo 2023, 99.78% 	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Se evidencia la disponibilidad de la información y su fácil acceso mediante la carga al portal de transparencia y portal web institucional.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de Seguimiento de Transparencia, marzo 2023, 99.78% • Portal web ProCompetencia. 	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Todos los departamentos de la institución prestan servicio en el horario de funcionamiento establecido por la institución.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>De acuerdo a lo establecido en la Ley 200-04, el tiempo de respuesta es de 15 días laborables.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 200-04. <p>El tiempo de respuesta para las solicitudes de las informaciones, es de 15 días laborables.</p> <p>Se evidencia que los servicios que presta la institución se ofrecen de manera gratuita dentro de la Pagina Web en cada servicio en particular.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área de Servicios del portal web <p>Se evidencia la accesibilidad de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios dentro de la Pagina Web en cada servicio en particular. Índice de transparencia.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área de Servicios del portal web. 	<p>No se evidencian los resultados de la percepción sobre el tiempo de los servicios.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas)</p>	<p>Se evidencia la participación de los grupos de interés en los procesos de toma de decisiones.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FODA, análisis situacional, PEI 2021-2024 <p>Se evidencia que la institución cuenta con el canal 311, para la recepción de sugerencias, sin embargo, a la fecha no han sido recibidas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
vs número y resultados de las acciones implementadas).	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas 311, 2023: - T1: 0. 	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia la utilización de métodos innovadores para la atención de ciudadanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y tramitación de denuncias mediante portal web. <p>Se evidencia la participación de los grupos de interés en el levantamiento de necesidades y expectativas sobre la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de Situación, Plan Estratégico Institucional 2021-2024 	<p>No se evidencia la medición de indicadores con relación al género y la diversidad cultural y social</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información	Se evidencia la colaboración entre el ciudadano y la institución en el flujo de información para la potencialización de los productos y servicios.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>De manera adicional, se mantiene una comunicación constante mediante la publicación de las actividades institucionales y la recolección de impresiones de los ciudadanos a través del portal web institucional y las redes sociales.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis situacional, PEI 2021-2024 • Portal Web Institucional • Redes sociales Procompetencia 	

Se evidencia la transparencia de las informaciones, como resultado de indicadores previamente establecidos.

• **Evidencias:**

- Calificación mensual otorgada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG): Enero = **97.79pts.**, Febrero = **97.79 pts.** y Marzo = **99.78 pts.**

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).	<p>Se evidencia la opinión de los grupos de interés y de los clientes internos sobre el rendimiento general de la institución.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de situacional (FODA), Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>Se evidencia el Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores, en el resultado de los factores, evaluados en la realización del Plan Estratégico Institucional y el Plan Operativo Anual de cada área.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control participación talleres definición del POA 2023. • Inducción al nuevo personal donde se habla sobre misión visión y valores. 	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Se evidencia la percepción de la participación de las personas en las actividades para mejoras de la institución.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de situación (FODA), PEI 2021-2024. 	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>Se evidencia la realización de charlas sobre comportamientos éticos y manejo de conflictos de interés.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p> <p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participación charlas de ética e integridad • Se evidencia la realización de encuestas al personal como mecanismo de retroalimentación y fortalecimiento de procesos institucionales. • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Análisis situacional (FODA), Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Informes de acuerdos de desempeño de personal 2022. • Se evidencia la realización y planificación de jornadas de reforestación y limpieza, donde participa el personal de la institución. • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Fotos, correos de coordinación y registros de participación. • Se evidencia que está en proceso, el diseño de una encuesta interna que permita conocer la percepción del personal de la institución referente a la apertura, los cambios e innovación en la cultura organizacional a nivel del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Constancia de reuniones internas con la encargada del Departamento de Planificación 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>y Desarrollo para definir criterios y preguntas.</p> <p>Se evidencia que la institución, por la naturaleza de los servicios que brinda, recibe todas las solicitudes siguiendo el procedimiento de Recibo, Registro y distribución de facturas y/o correspondencias y administra los tiempos según los plazos establecidos en la Ley 42-08.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Recibo, Registro y distribución de facturas y/o correspondencias. • Organización de la información institucional en las carpetas compartidas destinadas para los fines 	<p>No hay evidencia de la medición del impacto de la digitalización en la organización</p> <p>No se evidencia la medición de la agilidad de organización de la institución ni el cumplimiento de las acciones establecidas.</p>

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
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <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>Se evidencia la medición de la capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización a través del seguimiento y cumplimiento de los planes institucionales existentes.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2023 • Informes de ejecución POA 2023 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de ejecución presupuestaria 2023 <p>Fué aplicada la encuesta de clima institucional, en la cual fue evaluada la dimensión de Normatividad y Proceso, donde la institución pudo valorar la percepción del personal en cuanto al diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización, siendo este el resultado:</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 92% Positivo • 8% Negativo 	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Se evidencia la distribución de tareas y la asignación de funciones mediante la utilización y medición de los acuerdos de desempeño.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2023 • Evaluación de desempeño 2022. • Acuerdos de desempeño 2023 	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Se evidencia que PROCOMPETENCIA ejecuta un Plan de Capacitación Anual.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de capacitación 2022 y actual en ejecución 2023. 	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Fué aplicada la encuesta de clima institucional, en la cual fue evaluada la dimensión de Comunicación, donde la institución pudo valorar la percepción del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>personal en cuanto a la comunicación interna y los métodos de información, siendo este el resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • 85% Positivo • 15% Negativo <p>Se evidencia la medición del alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo, mediante la premiación del personal en actividades realizadas para los fines, así como, la obtención de bonificaciones por rendimiento individual e institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Fotos celebración día del trabajador • Encuestas de selección ganadores premio al trabajador. • Bonificación por rendimiento individual • Bonificación por rendimiento institucional. 	<p>No se evidencia la medición de la percepción del enfoque de la organización para los cambios y la innovación reciente</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión del personal respecto a:</p> <p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>		<p>No se evidencia la medición reciente de la opinión del personal sobre el ambiente de trabajo y la cultura organizacional.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). 3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		No se evidencia la medición reciente de la opinión de los colaboradores sobre el enfoque de los problemas sociales.
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	No se evidencia la medición reciente de la opinión de los colaboradores sobre el manejo en la igualdad de oportunidades y equidad en el trato en la organización.	No se evidencia la medición reciente de la opinión de los colaboradores sobre las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a: 1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. 2) Motivación y empoderamiento. 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.		No se evidencia la medición reciente de la opinión de los colaboradores sobre el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. No se evidencia la medición reciente de la opinión de los colaboradores sobre la motivación y el empoderamiento.

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>Se evidencia la medición de indicadores relacionados con el comportamiento de las personas a lo interno de la organización mediante el seguimiento de las estadísticas asociadas</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingresos de personal 2023: 9 • Salidas de personal 2023: 11 • Licencias médicas 2023: 3 	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>Se evidencia la realización de encuentros para revisión de oportunidades de mejora a través de la evaluación de desempeño y realización de los acuerdos de desempeño del personal cuyas actividades se encuentran vinculadas al POA.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño 2022 • Acuerdo de desempeño 2023. <p>La Comisión Nacional de Defensa de la Competencia no posee reporte alguno sobre casos de dilemas éticos hasta el momento.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Se evidencia la participación voluntaria del personal en actividades relacionadas con responsabilidad social.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos participación en donación de juguetes a la Escuela Hogar de Niñas Doña Chucha, por motivo día de Reyes. • Fotos participación en jornada de limpieza playa 	<p>No hay evidencia de que se midan indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades.</p>

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de</p>	<p>Se evidencia la medición de los índices de productividad mediante la utilización de la evaluación del Desempeño por Resultados, así</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>como el monitoreo y cumplimiento de metas establecidas en el Plan Operativo Anual.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de las evaluaciones del Desempeño del personal 2022: 97.77% • Resultado plan Operativo Anual 2022: 94.15% 	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</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>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencia la utilización de herramientas digitales de información y comunicación en la realización de las labores propias de la institución, así como, para fines formativos.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realización de sesiones de trabajo • Realización de charlas de sensibilización • Capacitaciones internas del personal <p>Se evidencia la existencia de indicadores relacionados con el desarrollo de capacidades.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación 2023. • Total de capacitaciones impartidas al momento: 11 • Tasa de participación: 95% <p>Se evidencian acciones de reconocimiento individual y de equipos en la gestión de la institución.</p> <p>• Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivo por Rendimiento Individual (Evaluación del Desempeño) anual • Incentivo por Cumplimiento de Indicadores (SISMAP) anual • Reconocimiento “Día de la Colaboración” anual. 	

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
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>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.</p>	<p>La institución cuenta con una programación de actividades ligadas a velar por el bienestar de sus colaboradores y los ciudadanos que se encuentran en los lugares aledaños.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participación y fotos de la jornada de salud 2023 y dos (2) jornadas en el año 2022 (incluyendo vacuna contra la influenza, jornada visual, etc.). • Fotos y videos de visita con donaciones de artículos de primera necesidad al hogar de niñas “Doña Chucha” en el año 2021, 2022 y 2023. • Listado de participación charlas de seguridad y salud. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.).</p>	<p>Se evidencia el interés de la institución en la adquisición de materiales biodegradables para su uso cotidiano.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden de compra de material gastable para uso de alimentos y bebidas es biodegradable desde el año 2021. • Orden de compra de los productos de limpieza son amigables con el medio ambiente. Es requerido en la ficha técnica del pliego de condiciones de compras 	<p>.</p>
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>Se evidencia el accionar en favor de personas en situación de desventaja, como es el caso de la Escuela Hogar de Niñas Doña Chucha.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos entrega de juguetes niñas 2023 • Fotos de entrega útiles escolares 2023 • Fotos de artículos de primera necesidad en el 2022 y 2021. 	<p>.</p>
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>Se evidencia la presencia institucional la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros, para el desarrollo económico del país mediante la continua revisión y aportes, según aplique, de las propuestas de leyes sometidas a la cámara baja del Congreso Nacional.</p> <p>• Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia de reuniones con el INTRANT para el levantamiento de vehículos en la institución y ocupación de parqueos en las calles. (2023) • Proyecto de ley sobre gestión de la ciberseguridad en república dominicana (02004-2023-PL-SE) • Proyecto de ley que regula el leasing en la República Dominicana (02047-2023-PL-SE) • Proyecto de ley que exonera del pago de impuestos la importación de cámaras de seguridad (08168-2020-2024-CD) • Proyecto de ley de Incentivo al uso de vehículos de motores eléctricos, y modifica la ley No. 103-13 del 13 de julio de 2013 de incentivo e importación de vehículos de energía no convencional; la Ley No. 57-07 y la Ley No- 253-12 ((08587-2020-2024-CD) <p>Se evidencia la medición de la percepción de la transparencia y la ética de la institución mediante el indicador del sistema de monitoreo gubernamental, y en el portal web de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Existencia de un Oficial de Integridad • Existencia del Código de Integridad • Calificación otorgada por la DIGEIG, 99.78% correspondiente a marzo 2023 y carta de felicitación desde la DIGEIG por esta y nuestro código de integridad. • Charlas de sobre ética y valores desde el año 2018 hasta la fecha. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>Se evidencia el interés de la institución en realizar actividades para preservar y mantener los recursos naturales, mediante la realización de actividades que aportan a subsanar temas relacionados con el medio ambiente.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recogida de basura en playas 2023 • Jornada de reforestación en el 2022 en San Luis. • Adquisición de artículos ecológicos para uso de la institución 2022. • Instalación de luminarias LED en las oficinas de ProCompetencia desde el 2021 <p>Se evidencia la medición de la percepción de la transparencia y la ética de la institución mediante el indicador del sistema de monitoreo gubernamental, y en el portal web de la institución.</p> <p>• Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador de transparencia otorgado por la DIGEIG, 99.78% marzo 2023. 	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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</p>	<p>Se evidencia el interés de la institución en a realizar actividades para preservar y mantener los recursos y se implementan acciones a llevar a cabo para cumplir con el mismo.</p> <p>• Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de materiales gastables biodegradables. • Instalación de luminarias LED • Recogida de basura en playas 2023 en colaboración con el IDAC. • Jornada de reforestación en el 2022 en San Luis. • Adquisición de artículos ecológicos para uso de la institución 2022. <p>Se evidencia la compilación de información sobre la cobertura recibida por los medios de comunicación sobre la institución mediante el levantamiento de estadísticas internas.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La institución recibe cobertura constante por los medios de comunicación debido a su impacto. Esto abarca comunicados, entrevistas, notas de prensa y publicidad. <p>Publicaciones en el 2023: Publicaciones en la Página Web: 21 Publicaciones en red Social IG: 146</p> <p>Publicaciones en el 2022: Publicaciones en la Página Web: 133 Publicaciones en red Social IG: 274</p> <p>Publicaciones en el 2021:</p>	<p>No se evidencia medición de frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Publicaciones en la Página Web: 27 Publicaciones en red Social IG: 119</p>	<p>No existen registros de que se de apoyo diferencial para emplear personas de minorías étnicas o personal desfavorecido.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>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>	<p>Se evidencia el apoyo institucional a las actividades sin fines de lucro.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recogida de basura en playas 2023 en colaboración con el IDAC. • Fotos entrega de juguetes niñas 2023 (hogar doña chucha) • Fotos de entrega útiles escolares 2023 (hogar doña chucha) • Fotos de artículos de primera necesidad en el 2022 y 2021. (hogar doña chucha) <p>Se evidencia el intercambio productivo de conocimientos e información con otros, mediante las charlas realizadas sobre la Ley 42-08, datos estadísticos presentados en las Memorias Institucionales y en el cuadro de registro de las estadísticas de la Subdirección de Promoción y Abogacía.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>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</p>	<p>• Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorias Institucionales • Cuadro de estadísticas 2021 -2023: <p>• Cantidad estimada de personas capacitadas 2021: 250 (aproximado)</p> <p>• Cantidad estimada de personas capacitadas 2022: 888</p> <p>• Cantidad estimada de personas capacitadas 2023: 417</p> <p>Se evidencia la existencia de un programa de prevención de riesgos de salud y accidentes dirigidos a los ciudadanos, clientes y empleados.</p> <p>• Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de seguridad y salud en el trabajo. <p>Capacitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2021: 17 personas Curso de Salud y Seguridad en el trabajo. • 2022: 55 personas en charla de Seguridad y Salud en el Trabajo. • 2023: 2 personas en charla de Seguridad y Salud en el Trabajo y 42 personas en charla sobre "La importancia de la Nutrición". <p>Se evidencia la existencia de un programa de prevención de riesgos de salud y accidentes dirigidos a los ciudadanos, clientes y empleados.</p> <p>• Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de seguridad y salud en el trabajo 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	<ul style="list-style-type: none"> • 100 % de la luminaria es bajo consumo • 90 % Aires Acondicionados instalados son inverter de bajo consumo. 	

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.	<p>Se evidencian en la página Web las estadísticas institucionales por periodo, de la Dirección Ejecutiva y del Consejo Directivo, con la cantidad de servicios y actuaciones realizadas.</p> <p>• Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2023 (hasta la fecha) <ul style="list-style-type: none"> - Resoluciones Administrativas: 3 - Decisorias: 0 - Inadmisión: 0 - Recursos Reconsideración: 2 - Informes en materia de Abogacía Dictámenes / Informes no vinculantes: 1 - Acuerdos y convenios: 4 - Denuncias recibidas en análisis de procedencia vía instancia: 1 - Cantidad de denuncias incompletas vía instancia: 0 - Cantidad de denuncias incompletas vía web (a través de RD Servicios): 0 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes recibidas Solicitudes y aportes de informaciones relacionadas a prácticas: 1 - Buzón de Colaboración: 0 - Resoluciones Inicio Procedimiento Investigación: 1 - Desestimación Procedimiento Investigación: 1 - Improcedencia Denuncia: 2 - Reservas Confidencialidad: 6 - Recursos Administrativos: 1 - Denuncia: 4 - Informes Recomendación al CD en materia de abogacía: 4 - No vinculantes: 1 - Jurídicos Estatales: 0 - Participación en mesas de trabajo: 27 - Capacitaciones Académicas: 1 - Agentes económicos: 2 - Estado: 2 - Promoción Dirigida a Entes: 1 - Promoción en medios de comunicaciones: 1 - Otros Participación en eventos nacionales e internacionales: 1 • 2022 - Resoluciones Administrativas: 6 - Decisorias: 1 - Inadmisión: 1 - Recursos Reconsideración: 1 - Informes en materia de Abogacía Dictámenes / Informes no vinculantes: 8 - Acuerdos y convenios: 5 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> - Denuncias recibidas en análisis de procedencia vía instancia: 7 - Cantidad de denuncias incompletas vía instancia: 2 - Cantidad de denuncias incompletas vía web (a través de RD Servicios): 3 - Solicitudes recibidas Solicitudes y aportes de informaciones relacionadas a prácticas: 2 - Buzón de Colaboración: 2 - Resoluciones Inicio Procedimiento Investigación: 3 - Desestimación Procedimiento Investigación: 5 - Improcedencia Denuncia: 1 - Reservas Confidencialidad: 6 - Recursos Administrativos: 1 - Denuncia: 4 - Informes Recomendación al CD en materia de abogacía: 21 - No vinculantes: 11 - Jurídicos Estatales: 10 - Participación en mesas de trabajo: 33 - Capacitaciones Académicas: 6 - Agentes económicos: 3 - Estado: 3 - Promoción Dirigida a Entes: 6 - Promoción en medios de comunicaciones: 2 - Otros Participación en eventos nacionales e internacionales: 40 <p>2021</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> - Resoluciones Administrativas: 17 - Decisorias: 1 - Inadmisión: 0 - Recursos Reconsideración: 1 - Informes en materia de Abogacía Dictámenes / Informes no vinculantes: 11 - Acuerdos y convenios: 0 - Denuncias recibidas en análisis de procedencia vía instancia: 3 - Cantidad de denuncias incompletas vía instancia: 0 - Cantidad de denuncias incompletas vía web (a través de RD Servicios): 7 - Solicitudes recibidas Solicitudes y aportes de informaciones relacionadas a prácticas: 13 - Buzón de Colaboración: 1 - Resoluciones Inicio Procedimiento Investigación: 2 - Desestimación Procedimiento Investigación: 3 - Improcedencia Denuncia: 0 - Reservas Confidencialidad: 16 - Recursos Administrativos: 1 - Denuncia: 2 - Informes Recomendación al CD en materia de abogacía: 16 - No vinculantes: 11 - Jurídicos Estatales: 0 - Participación en mesas de trabajo: 51 - Capacitaciones Académicas: 4 - Agentes económicos: 2 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estado: 13 - Promoción Dirigida a Entes: 6 - Promoción en medios de comunicaciones: 0 - Otros Participación en eventos nacionales e internacionales: 25 <p>Se evidencian los resultados de la institución en términos de los servicios que ofrece, en los factores evaluados y contemplados en las Memorias institucionales y el Plan anual de Operaciones para el periodo.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA 2023 • POA 2022 • POA 2021 • Memorias Institucionales 2022 <p>Se evidencian los resultados de la evaluación comparativa de la institución frente a otras entidades en términos de productos y resultados de agencias homologas en la región del Caribe.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participantes Peer Review 2023 • Participación en el foro del Centro Regional de Competencia para América Latina (CRC), Brasil 2022 • Participación en el Foro Global de Competencia en París 2022. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Benchmarking 2021 • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. <p>Se evidencia el fiel cumplimiento de los contratos y/o convenios pactados con los suplidores y colaboradores de la institución.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos de ingreso de personal • Contrato de adquisición de bienes y servicios. • Acercamientos interinstitucionales 2023 con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ DGII ✓ ALCALDIA SD ✓ UASD ✓ DGCINE • Acuerdos interinstitucionales en el 2022 con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tribunal Constitucional ✓ PUCMM ✓ IDAC ✓ CAPGEFI ✓ INFOTEP. • Conversatorios en el 2021 con: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ProCompetencia Participa En Conversatorio “Uber En República Dominicana: La Libre Competencia En El Sector Transporte. • Convenio firmado en el 2020: <ul style="list-style-type: none"> ✓ DGCP y ProCompetencia. 	<p>.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Se evidencia la existencia de evaluaciones y auditorías el proceso de auditoría de desempeño contable y financiero en curso, al momento de ser realizado el proceso de autodiagnóstico.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de artículos comprados en presencia de la auditora externa para fines de validación del correcto proceso. • Correos de solicitudes de información de parte de la compañía auditora. <p>Se evidencia sesiones de trabajo para la reforma de la Ley 42-08 de Defensa de la Competencia</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participantes mesas de trabajo realizadas para las reformas a la Ley 42-08. 	<p>No se evidencia la medición de los resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Se evidencian los resultados de la eficiencia en la gestión de los recursos, mediante el nivel de ejecución de los Planes Operativos Anuales, en el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>resultado de la evaluación del desempeño realizada y la ejecución presupuestaria.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución POA <ul style="list-style-type: none"> - 2023 (a la fecha): 95% - 2022: 94.15% - 2021: 88.09% • Ejecución presupuestaria <ul style="list-style-type: none"> - 2023 (a la fecha): 19.19% - 2022: 101.79% - 2021: 53.06% <p>Se evidencia la actualización de un Documento de Diseño y Control de Documentos que marca las pautas para documentar y definir los procesos.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Diseño y Control de Documentos Actualizados creado en el 2022 y actualizado en el 2023. <p>Se evidencian los resultados de la evaluación comparativa de la institución frente a otras entidades en términos de productos y resultados de agencias homologas en la región del Caribe.</p> <p>• Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos y Listado de participantes Peer Review 2023. • Informe de Benchmarking 2021 • Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Se evidencia los resultados de las evaluaciones internas y autodiagnóstico de calidad con respecto al CAF, los niveles de cumplimiento frente al POA, y el desempeño de cada servidor.</p> <p>• Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejecución POA <ul style="list-style-type: none"> - 2023 (a la fecha): 95% - 2022: 94.15% - 2021: 88.09% 	<p>No se evidencia la medición del grado de eficacia de las alianzas.</p> <p>No hay evidencia de que la institución mida o lleve el control del impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc.</p>
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>En una primera etapa, se está aplicando año tras año el proceso de autoevaluación CAF, en el cual se detectan acciones de mejora que nos permitirán robustecer nuestro sistema de gestión institucional.</p>	<p>.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Para este próximo mes de noviembre tendremos nuestra entrega en la institución de la celebración del “Día Mundial de la Calidad” en el marco de una charla con el objetivo de sensibilizar a todo el personal y la alta dirección, como parte de nuestros primeros para poder optar en un próximo momento por el premio y encaminarnos hacia la excelencia. Será notificado todo el personal vía correo electrónico como el año anterior.</p> <p>• Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo de remisión a todo el personal informando de dicha actividad en noviembre 2022. <p>Se evidencia el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>• Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de ejecución física y presupuestaria en el SIGEF. • Informe DIGEPRES: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ejecución presupuestaria <ul style="list-style-type: none"> - 2023 (a la fecha): 19.19% - 2022: 101.79% - 2021: 53.06% 	<p>No se evidencia la medición de la eficiencia de costos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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.