



INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

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

Junio 2023

Comisión Nacional de Defensa de la Competencia

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
1 ASPECTOS GENERALES	3
1.1 MARCO INSTITUCIONAL	3
1.1.1. Misión	3
1.1.2. Visión	3
1.1.3. Valores Institucionales	4
1.1.4. Base Legal	4
1.1.5. Estructura Organizativa	4
1.1.6. Servicios	6
1.2 Síntesis del Plan Estratégico Institucional	6
2 RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION	9
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS	9
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL	11
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES	11
2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS	12
3 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS	14
4 RESUMEN DE PUNTUACIONES:	15

RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente documento constituye la ejecución del Informe de autoevaluación institucional CAF 2023 de la Comisión Nacional de Defensa de la Competencia (ProCompetencia), el cual describe las actividades realizadas durante el año anterior y las áreas de mejoras encontradas en los criterios facilitadores y criterios de resultados. El proceso de Autoevaluación institucional CAF 2023 fue realizado de forma abierta y participativa del Comité de Calidad a partir de la distribución del llenado de la matriz CAF de acuerdo a sus áreas de responsabilidad o de mayor incidencia con los requerimientos a abordar en fiel cumplimiento con el decreto No. 211-10.

Según indica el modelo, en ProCompetencia se ha realizado el análisis de la organización a partir de nueve criterios (9) y veintiocho subcriterios (28), apoyados en una serie de ejemplos que sirvieron de referencia para completar la matriz con los puntos fuertes que tiene la institución sustentada por las respectivas evidencias que las validan y la detección de las áreas de mejoras de los temas pendientes de afrontar.

Luego, el Comité de Calidad se avoca a la revisión y consolidación de la matriz CAF para reforzar los puntos fuertes con el aporte de los miembros del mismo y sus respectivos equipos de trabajo, así como la elaboración del plan de mejoras en el que son plasmadas las acciones a desarrollar para superar estos retos importantes, en un ciclo constante de la mejora continua.

Finalmente, para asegurar el cumplimiento del plan de mejora, la institución inicia la ejecución de dichas acciones acorde a la prioridad establecida para las mismas de nuestro compromiso con el país, a través de indicadores de cumplimiento se pretende continuamente mejorar basándonos en los resultados obtenidos en el control del desarrollo de los planes institucionales.

1 ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1. Misión

Contribuir al funcionamiento eficiente de los mercados con la finalidad de brindar bienestar a los consumidores y usuarios de bienes y servicios, mediante la defensa de la competencia entre los agentes económicos de la República Dominicana.

1.1.2. Visión

Ser reconocida como una entidad que vela por el correcto funcionamiento de los mercados, aplicando las políticas nacionales y las mejores prácticas internacionales en materia de competencia, para alcanzar una eficiencia económica que esté al servicio del bienestar del consumidor.

1.1.3. Valores Institucionales

- **Excelencia**

Se espera siempre tomar decisiones con el máximo de fundamentaciones que eviten distintas interpretaciones por parte de los actores involucrados.

- **Independencia**

Las decisiones y resoluciones institucionales deben tomarse de manera imparcial y debidamente fundamentadas, independientemente de las presiones de entes externos.

- **Integridad y Probidad**

Los funcionarios deberán desarrollar la fortaleza moral para obrar correctamente en cada situación, utilizando la prudencia, imparcialidad, la austeridad y la mirada holística como valores centrales de su actuación.

- **Servicio**

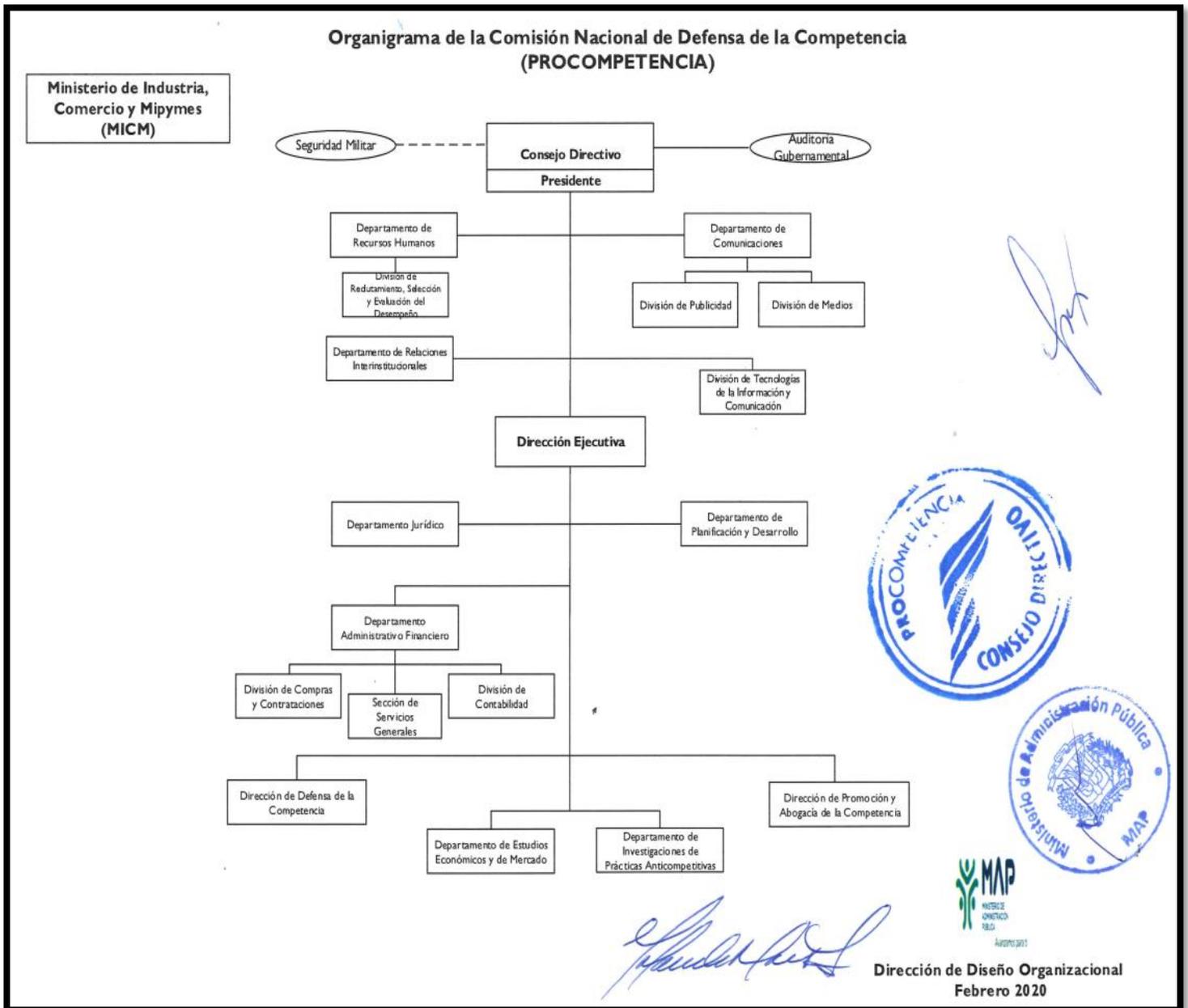
El personal de la institución realizará sus labores con una mística de servicio a los usuarios, reflejada en una buena atención e interés por solucionar los asuntos planteados.

1.1.4. Base Legal

PRO-COMPETENCIA opera bajo el amparo de una serie de leyes, decretos y disposiciones emitidas por los órganos regentes del Estado dominicano y por el Consejo Directivo de la Comisión como máxima autoridad de la misma. La norma más trascendental, la Constitución de la República Dominicana, en su sección II, artículo 50, que garantiza la libertad de empresa, comercio e industria y la Ley General de Defensa de la Competencia, núm. 42-08, promulgada el 16 de enero de 2008, y en vigor a partir del 6 de enero de 2017 con la designación de la primera Directora Ejecutiva, como pilares de la defensa y promoción de la competencia efectiva, buscando incrementar la eficiencia económica en los mercados de bienes y servicios, a fin de generar beneficio y valor en favor de los consumidores y usuarios, acompañado de su Reglamento de Aplicación, aprobado en 2020.

1.1.5. Estructura Organizativa

Conformada por un **Consejo Directivo** que funge como órgano supremo de decisión y de gobierno, compuesto por cinco miembros y debajo se conforma la **Dirección Ejecutiva**, a cargo de un director, nombrado por el Poder Ejecutivo de una terna presentada por el Consejo Directivo, quien tiene la función principal de instruir y sustanciar los expedientes, administrar y coordinar las actuaciones operativas, y ser fedatario de los actos oficiales de la Comisión.



1.1.6. Servicios

De acuerdo a lo establecido en la Ley General de Defensa de la Competencia, núm. 42-08, y otras normativas vigentes, esta Comisión cuenta con diferentes facultades, sin embargo, con respecto a la relación de la institución con su público meta, la prestación se resume en el siguiente proceso:

Servicio	Descripción	Área que los brinda
Recepción y tramitación de denuncias	Es la recepción y procesamiento de denuncias recibidas por partes interesadas, relativas a: acuerdos, decisiones y prácticas contrarias a la libre competencia.	Dirección Ejecutiva, a través de la Subdirección de Defensa
Plan de Cumplimiento	Es una herramienta eficaz para prevenir o incurrir en actos anticompetitivos, disminuir riesgos y contingencias legales y económicas, así como generar seguridad y certidumbre respecto de las actividades permitidas y prohibidas por la normativa de competencia, mediante el establecimiento de controles internos en sus empresas.	Subdirección de Abogacía
Buzón de Colaboración	Es una herramienta con la que puedes informar sobre cualquier conducta anticompetitiva de la cual tengas conocimiento y que afecte la libre competencia	Dirección Ejecutiva

1.2 Síntesis del Plan Estratégico Institucional.

En apego a la pirámide de planificación estatal, se presentan el plan a cuatro años de la Comisión para el período 2021-2024

PLAN ESTRATÉGICO 2021-2024								
EJE ESTRATÉGICO 1: Crear y promover eficazmente una cultura de competencia en los agentes económicos, el Estado y la ciudadanía en fiel cumplimiento a la normativa de competencia, en beneficio de la economía nacional.								
OBJETIVO ESTRATÉGICO 1	Posicionar la cultura de libre y leal competencia en los grupos de interés nacionales a través de la aplicación efectiva de las normativas de competencia.							
ETAPAS Y SEGMENTOS	OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	INDICADOR	BASE 2019	META 2021	META 2022	META 2023	META 2024
Fundamento: Año 1-2 Meta: Estado y MIPYMES	1.1 Fortalecer las herramientas de aplicación de la normativa de competencia para la detección de prácticas anticompetitivas e	1.1.1 Formular las herramientas para la aplicación del marco regulatorio complementar	Cantidad de investigaciones desestimadas / cantidad de investigaciones abiertas	50%	0%	20%	20%	10%

	instrucción de procedimientos.	io a la Ley núm. 42-08.						
		1.1.2 Optimizar los esquemas y procedimientos para la ejecución de investigaciones preliminares, de oficio e instrucción de casos.						
Consolidación Año 2-4 Meta: MIPYMES y Agentes económico	1.2 Insertar el concepto de competencia en los grupos claves a través de participaciones activas en la agenda nacional	1.2.1 Impulsar los temas de competencia en el Estado, MIPYMES y el sistema educativo nacional.	Cantidad de participaciones en eventos de agenda nacional.	0%	5%	5%	10%	10%
OBJETIVO ESTRATÉGICO 2	Posicionar la imagen institucional en los grupos de interés nacionales a través de la gestión efectiva de los principios de promoción y abogacía de la competencia.							
ETAPAS Y SEGMENTOS	OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	INDICADOR	BASE 2019	META 2021	META 2022	META 2023	META 2024
Híbrida: Año 2-3 Meta: Comunidad universitaria	2.1 Formular, desarrollar y socializar informes de análisis e inteligencia económica para mejorar las interacciones de competencia en los mercados.	2.1.1 Generar y socializar informes de abogacía de la competencia y de análisis de impacto regulatorio. 2.1.2 Generar y socializar estudios de condiciones de competencia en mercados priorizados.	Cantidad de informes expuestos públicamente / cantidad de informes realizados	0%	20%	50%	100%	0%
Consolidación: Año 3-4 Meta: Comunidad escolar	2.2 Aplicar esfuerzos interinstitucionales para el fomento de la asistencia técnica en los temas de competencia desde el Estado hacia los agentes económicos.	2.2.1 Formular y desarrollar estrategias de promoción de la competencia y de gestión comunicacional.	Cantidad de acciones públicas de competencia realizadas interinstitucionalmente	0	1	2	4	5

		2.2.2 Gestionar las relaciones interinstitucionales para el fomento de la cadena de relaciones de mutuo beneficio y fomento de la articulación del sector comercio.						
--	--	--	--	--	--	--	--	--

EJE ESTRATÉGICO 2: Fortalecer y promover eficazmente una cultura organizacional en los servidores de PRO-COMPETENCIA fomentando la pertenencia mediante el desarrollo individual, grupal y de liderazgo.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3	Fomentar la identidad institucional y pertenencia del servidor a través del fortalecimiento de la cultura organizacional.							
-------------------------------	---	--	--	--	--	--	--	--

ETAPAS Y SEGMENTOS	OBJETIVO ESPECÍFICO	METAS	INDICADOR	BASE 2019	META 2021	META 2022	META 2023	META 2024
Fundamento: Año 1-2 Meta: Estructura organizacional	2.1 Completar las necesidades estructurales de recursos humanos para el fomento de la identidad institucional y pertenencia del servidor	2.1.1 Formular programas de apoyo para el fortalecimiento de los procesos de reclutamiento, selección y retención de los recursos humanos de PRO-COMPETENCIA.	1. Cantidad de plazas sustantivas cubiertas / Cantidad de plazas sustantivas vacantes	1. 0%	20%	55%	25%	0%
		2.1.2 Diseñar e implementar un programa de fomento del salario emocional, enfocado en el reconocimiento o por desempeño e integración.	2. Cantidad de plazas operativas cubiertas / Cantidad de plazas operativas vacantes	2. 0%	30%	35%	35%	0%
Híbrida: Año 1-3 Meta: Comunicación	2.2 Mejorar las condiciones del ambiente físico para el fortalecimiento del desempeño laboral y las actividades institucionales.	2.2.1 Rediseñar y adecuar los espacios físicos de la sede a las necesidades de personal, de seguridad y salud en el trabajo.	Cantidad de áreas adecuadas / Cantidad de áreas por adecuar	30%	20%	30%	20%	0%

		2.2.1 Fortalecer la estructura de comunicación y tecnología de acuerdo a las nuevas exigencias digitales para el manejo universal de información.						
Consolidación Año 2-4 Meta: Motivación	2.3 Fortalecer las capacidades técnicas y transversales en las gestiones de liderazgo y grupos ocupacionales meta a través de programas de desarrollo	2.3.1 Fortalecer la comunicación a todos los niveles institucionales para el empoderamiento colectivo e individual.	Cantidad de capacitaciones tomadas / Cantidad de capacitaciones requeridas	20%	10%	20%	20%	30%

2 RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- PRO-COMPETENCIA cuenta con el Plan Estratégico 2021-2024, elaborado en 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.
- 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. 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.
- 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- La Institución involucra a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, diseño de nuevos productos, elaboración de normativas y en actividades de mejora.

- 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
- 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.
- Se evidencia la existencia de procedimientos para el manejo efectivo de los documentos provenientes de entes externos y su correcta disposición.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.2.1.1 Liderazgo

- ✓ No se identificaron áreas de mejora en este subcriterio.

2.2.1.2 Estrategia y Planificación

- ✓ No hay evidencia de una política de innovación.

2.2.1.3 Personas

- ✓ No existen buzones internos que propicien el aporte de ideas y sugerencias de los empleados.

2.2.1.4 Alianzas y Recursos

- ✓ No se cuenta con una metodología de análisis de riesgo implementada en todos los procesos de la institución.
- ✓ No se evidencia que en la implementación, monitorización y evaluación de las tecnologías se mida la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas, ni su impacto.
- ✓ No se identifica la utilización de nuevas tecnologías de datos abiertos y/o aplicaciones de código abierto.
- ✓ No se evidencia que se realicen acciones relativas al impacto socioeconómico y ambiental de las TIC.

2.2.1.5 Procesos

- ✓ No se evidencia una revisión sistemática de los procesos con la finalidad de realizar los ajustes necesarios, según apliquen.
- ✓ 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.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.

2.2.2.1 Resultados orientados a los Ciudadanos/Clientes

- ✓ No se evidencia medición sobre percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización.
- ✓ No hay evidencia de medición del nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.
- ✓ No hay evidencia de medición del nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.
- ✓ No se mide la percepción respecto a la accesibilidad a los servicios físicos y digitales.

- ✓ 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.
- ✓ No se evidencia la medición de la percepción sobre la capacidad de la organización para la innovación.
- ✓ No se evidencia la percepción de la agilidad de la organización.
- ✓ No se evidencia la percepción de la medición de la digitalización de la organización.
- ✓ No se evidencia mediciones de rendimiento en relación al tiempo de espera de los servicios.
- ✓ No se evidencian resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.
- ✓ No se evidencia la medición de indicadores con relación al género y la diversidad cultural y social.

2.2.2.2 Resultados en las Personas.

- ✓ No hay evidencia de que se mida la percepción de la organización respecto a la responsabilidad social.
- ✓ No hay evidencia de la medición del impacto de la digitalización en la organización.
- ✓ No se evidencia la medición de la agilidad de organización de la institución ni el cumplimiento de las acciones establecidas.
- ✓ No hay evidencia de que se mida la percepción del diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.
- ✓ No se evidencia la medición de la percepción de la dirección sobre la comunicación interna y los métodos de información.
- ✓ No se evidencia la medición de la percepción del enfoque de la organización para los cambios y la innovación reciente.
- ✓ No se evidencia la medición reciente de la opinión del personal sobre el ambiente de trabajo y la cultura organizacional.
- ✓ No se evidencia la medición reciente de la opinión de los colaboradores sobre el enfoque de los problemas sociales.
- ✓ No se evidencia la medición reciente de la opinión de los colaboradores sobre las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.

- ✓ 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.
- ✓ 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.

2.2.2.3 Resultados de Responsabilidad Social.

- ✓ Pese a los esfuerzos de la institución, no hay evidencia de la medición de percepción respecto a la imagen que tiene la sociedad de la institución, sobre el impacto del funcionamiento de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.
- ✓ No se evidencia medición de frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
- ✓ No se evidencia la medición del impacto para la institución de la cobertura recibida por los medios de comunicación.

2.2.2.4 Resultados Clave de Rendimiento.

- ✓ No se evidencian Resultados en términos de calidad de servicios y productos ofrecidos.
- ✓ No se evidencia la medición de los resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.
- ✓ No se evidencia la medición del grado de eficacia de las alianzas.
- ✓ 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.
- ✓ No hay evidencia de que la institución tenga resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión.
- ✓ No se evidencia la medición de la eficiencia de costos.

3 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Este proceso de actualización de la guía CAF, implicó un proyecto de suma importancia y gran reto para ProCompetencia, queda evidenciado el compromiso de la institución en la mejora continua y su interés en mantener altos niveles calidad en todos sus procesos y en la prestación de los servicios.

De igual forma se resalta el liderazgo participativo que se manifiesta desde la Alta Dirección, lo que permite la generación de un ambiente de empoderamiento por parte de los colaboradores.

En cuanto a las oportunidades de mejora identificadas, se elaborará un Plan de Mejora CAF, a partir del cual se llevarán a cabo un conjunto de actividades e implementación de metodologías, con el fin de identificar la causa raíz de cada oportunidad de mejora y accionar con miras a la eliminación de las mismas.

4 RESUMEN DE PUNTUACIONES:

COMISIÓN NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA		
CRITERIOS	PUNTOS TOTALES ACTUAL	PUNTOS TOTALES PROPUESTO
1: Liderazgo (140 puntos)	121	130
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	117	125
3: Personas (100 puntos)	82	90
4: Alianzas (100 puntos)	84	90
5: Procesos (120 puntos)	94	95
6: Resultados orientados a los Clientes/Ciudadanos (100 puntos)	49	60
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	50	70
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	80	85
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	88	90
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	763	835