



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Consejo Nacional de Competitividad

Informe de avances en la implementación del Plan de Mejora 2024 con base en el
Modelo CAF
(Common Assessment Framework)

Junio 2024

Contenido

Introducción	1
Avances en la implementación del Plan de Mejora 2024	2
Criterio 2: Estrategia y Planificación.....	2
Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.	2
Criterio 4: Alianzas y Recursos.....	5
Subcriterio 4.3 Gestionar las finanzas.....	5
Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes	9
Subcriterio 6.1 Mediciones de percepción	9
Criterio 9: Resultados clave de rendimiento	14
Subcriterio 9.1 Resultados externos: servicios o productos y valor público	14
Subcriterio 9.2: Resultados externos: servicio o servicios y valor público.....	14
Acciones de mejora no implementada.....	18
Criterio 8: Responsabilidad Social	18
Subcriterio 8.2: Mediciones del rendimiento organizacional.....	18
Nivel de avance en la implementación del Plan de Mejora 2024	15

Introducción

El Consejo Nacional de Competitividad (CNC) se encuentra comprometido con la mejora continua de sus procesos y sus productos. Actualmente el CNC cuenta con un Sistema de Gestión en la Calidad basado en las directrices establecidas por la Norma ISO 9001:2015.

El CNC ha tenido participación en la implementación y evaluación del CAF en el sector público. Desde el inicio de la implementación del CAF en el país, la institución ha participado como jurado en la selección del ganador del Premio Nacional de la Calidad y ha presentado constantemente su autoevaluación buscando avanzar hacia la excelencia en el largo plazo.

En miras al seguimiento y a la implementación de metodologías que promuevan a la mejora continua, como ente público el CNC utiliza el Marco Común de Evaluación (CAF), herramienta de gestión de calidad total desarrollada por y para el sector público e inspirada en el Modelo de Excelencia de las Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. La cual se evalúa anualmente por el Ministerio de Administración Pública (MAP) a través de la guía de autoevaluación institucional, en donde se identifican las fortalezas y oportunidades de mejora en las instituciones que apliquen la herramienta.

Este informe presenta las evidencias para el cumplimiento del Plan de Mejora para aquellas áreas con oportunidades que se detectaron en la autoevaluación del pasado año 2024. En dicha autoevaluación se detectaron cuatro (4) criterios con áreas a optimizar, las cuales fueron mitigadas y se evidencian en el presente informe. Hasta la fecha el nivel de avance en la implementación del Plan de Mejora ha sido de un 90%.

Avances en la implementación del Plan de Mejora 2024

Criterio 2: Estrategia y Planificación

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Hallazgos en base al autodiagnóstico 2023:

- Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.

El Departamento de Tecnología de la Información y Comunicación ha diseñado, basada en las necesidades institucionales, una Política de Innovación Interna. Dicha política tiene como objetivo fomentar un entorno de trabajo innovador dentro del Consejo Nacional de Competitividad (CNC), promoviendo la creatividad, eficiencia y mejora continua en todos los procesos y actividades del Consejo.

Ilustración 1. Política de Innovación

	POLÍTICA	CÓDIGO:	PO-19
	Innovación	VERSION:	00
RESPONSABLE:	Enc. de Tecnologías de la Información y Comunicación	FECHA DE EMISIÓN	19/06/2024

Política de Innovación

	POLÍTICA	CÓDIGO:	PO-19
	Innovación	VERSION:	00
RESPONSABLE:	Enc. de Tecnologías de la Información y Comunicación	FECHA DE EMISIÓN	19/06/2024

I. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

El objetivo de esta Política de Innovación es fomentar un entorno de trabajo innovador dentro del Consejo Nacional de Competitividad (CNC), promoviendo el uso de las tecnologías para impulsar la creatividad, la eficiencia y mejorar de forma continua todos los procesos y actividades.

II. ALCANCE

Esta política se aplica a todas las unidades y departamentos del CNC, así como a todas las iniciativas y proyectos que se realicen bajo su auspicio.

III. POLÍTICAS GENERALES

La política innovación conlleva los siguientes aspectos:

- Innovación de carácter estratégico con foco en la identificación y resolución de retos y oportunidades de nuestras diferentes líneas de acción.
- La búsqueda de iniciativas y proyectos que generen impacto y aseguren el escalado de los pilotos exitosos.
- La aceptación de los errores como parte del proceso de aprendizaje.
- La puesta en marcha de mecanismos para el desarrollo ágil y efectivo de la innovación en toda la organización, asegurando la transversalidad y las sinergias de iniciativas con impacto en distintas áreas de acción.
- Promover el talento interno, implementando una cultura de innovación que genere un contexto de cambio en la organización y sea permeable a todos los niveles del CNC.

Todo lo anterior soportado por la Política Nacional de Innovación 2030, cuya finalidad es la de servir de guía a la organización para determinar su visión, estrategia, política y objetivos, así como establecer el soporte y los procesos necesarios para lograr los resultados previstos.

Informe Plan de Mejora CAF

Ilustración 2. Socialización de Política de Innovación

De: [Calidad en la Gestión](#)
Cc: [Wagner Familia](#)
Cco: [Todos los empleados del CNC](#)
Asunto: [Boletín de Calidad- Política de Innovación](#)
Fecha: martes, 2 de julio de 2024 5:09:00 p. m.
Archivos adjuntos: [Martes de Calidad 2.7.2024.pdf](#)

Buenas tardes,

Compartimos boletín sobre política de innovación.



- Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.

A fin de efficientizar y alinear los procesos de servicios internos de las unidades de Compras y Contrataciones, Contabilidad y Planificación y Desarrollo se modificó el procedimiento de Planificación Operativa, Seguimiento y Monitoreo (P-36) y la Matriz POA (MT-08).

Esto con el objetivo de reducir las compras no planificadas y asegurar que se tenga el presupuesto requerido para lo planificado en el año.

Para la implementación de esta nueva matriz se realizó un taller con los responsables para dar a conocer los nuevos requerimientos que estos deberán cumplir.

Ilustración 2. Procedimiento de Planeación operativa.

	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO:	P-36
	Planeación operativa, seguimiento y monitoreo	VERSIÓN:	03
	RESPONSABLE:	FECHA DE EMISIÓN:	25/01/2018
	Enc. de Planificación y Desarrollo		

PROCESO PLANEACION OPERATIVA, SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Elaboró y/o actualizó: Enc. Interina de Calidad en la Gestión
Revisó y aprobó: Directora Administrativa y Financiera
Responsable del documento: Encargado de Planificación y Desarrollo
Fecha de revisión: 02/04/2024

Informe Plan de Mejora CAF

Ilustración 3. Procedimiento de Planeación Operativa.


	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO: P-36
	Planeación operativa, seguimiento y monitoreo		VERSIÓN: 03
	RESPONSABLE:	Enc. de Planificación y Desarrollo	FECHA DE EMISIÓN
1. FICHA DE PROCESO			
1.1. NOMBRE DEL PROCESO			
Planeación Operativa, Seguimiento y Monitoreo			
1.2. PROPÓSITO			
Formular, implementar y monitorear los Planes Operativos Anuales (POA) del CNC, alineados a los objetivos y productos estratégicos de la institución.			
1.3. ALCANCE			
Empieza: identificación de los productos institucionales correspondientes al próximo año en base a las matrices de producción pública institucional y resultados requeridos por el Ministerio de Planificación y Desarrollo (MEPyD).			
Incluye: programación de la producción institucional anual, con la especificación de unidades de medidas, metas, responsables y medios de verificación, y el seguimiento y monitoreo de la ejecución de los productos, mediante informes trimestrales.			
Termina: Documento POA, y reportes de seguimiento y monitoreo de ejecución trimestrales			
1.4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA			
<ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Institucional del Consejo Nacional de Competitividad 2021-2024 - Análisis situacional externo e interno y de necesidades/expectativas de las partes interesadas - Estrategia Nacional de Desarrollo 2010-2030 - Estrategia Nacional de Competitividad 2021-2024 - Plan Plurianual del Sector Público del periodo - Informes del estado de la competitividad del país en base a índices internacionales 			
1.5. PROVEEDOR:		1.6. ENTRADAS	

Ilustración 4. Matriz POA-PACC



		MATRIZ PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)		CÓDIGO: MT-08 VERSIÓN: 01 FECHA DE EMISIÓN: 22/03/2023						
Responsable:		Enc. Planificación y Desarrollo								
Unidad organizativa:										
Cargo:										
Número responsable:										
Financiamiento:										
Financiamiento (s) de Sís:										
Financiamiento (s) de Planificación y Desarrollo:										
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2024										
Identificación (Número SIC)	Producto Operativo	Descripción Producto	Descripción Breve	Unidad de Medida	Meta	Medio de Verificación	Responsable	Responsabilidad (Subordinado)	Fecha de Inicio	FECHA DE EJECUCIÓN
										I II III IV V VI VII VIII IX X XI XII
Página 1										
					MATRIZ PLAN ANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES					
Responsable:					Enc. Planificación y Desarrollo					
Unidad organizativa:										
Cargo:										
Número responsable:										
Producto Institucional/Proceso:										
Producto específico:										
NOMBRE O REFERENCIA DE CONTRATACIÓN		FINALIDAD DE LA CONTRATACIÓN		OBJETO DE CONTRATACIÓN		PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN		DESTINADO A MIPYME		CÓDIGO CNP
FECHA DE REGISTRO		FECHA MICRO PROCESO DE COMPRA		TRIMESTRE		LUGAR DE EJECUCIÓN ENTREGA		Región		
		FECHA PREVISTA ADJUDICACIÓN		TRIMESTRE				Provincia		
								Municipio		
								Distrito Municipal		
CÓDIGO CATÁLOGO		ARTÍCULO		UNIDAD DE MEDIDA		CANTIDAD TOTAL ESTIMADA		PRECIO UNITARIO ESTIMADO		MONTO TOTAL ESTIMADO
Producto Institucional/Proceso:										

Ilustración 5. Correo de socialización P-36 y MT-08

From: Calidad en la Gestión
 Sent: martes, 2 de abril de 2024 4:24 p. m.
 To: Todos los empleados del CNC
 Subject: Boletín de Calidad
 Attachments: Boletín de Calidad.pdf


 REPÚBLICA DOMINICANA
 Consejo Nacional de Competitividad

MARTES DE CALIDAD

Martes 02 de abril 2024

TEMA: Actualización de documentos sobre la Planificación Operativa, Seguimiento y Monitoreo Anual.

Departamento de Planificación y Desarrollo

Planificación Anual Operativa (POA)

P-36 Planificación Operativa, Seguimiento y Monitoreo Anual
 procedimiento para la Planificación Anual Operativa, seguimiento y monitoreo.

MT-08 Matriz POA matriz para la planificación POA por trimestre.

Seguimiento y Monitoreo

E-29 Reporte trimestral de ejecución de productos y cumplimiento de indicadores de monitoreo y evaluación para reporte de avance al SIC.

I-07 Instructivo de elaboración de planes operativos informales de monitoreo trimestrales para el Boletín de Calidad.

Departamento de Planificación y Desarrollo
 División de Calidad

Ilustración 6. Correo de convocatoria para taller.

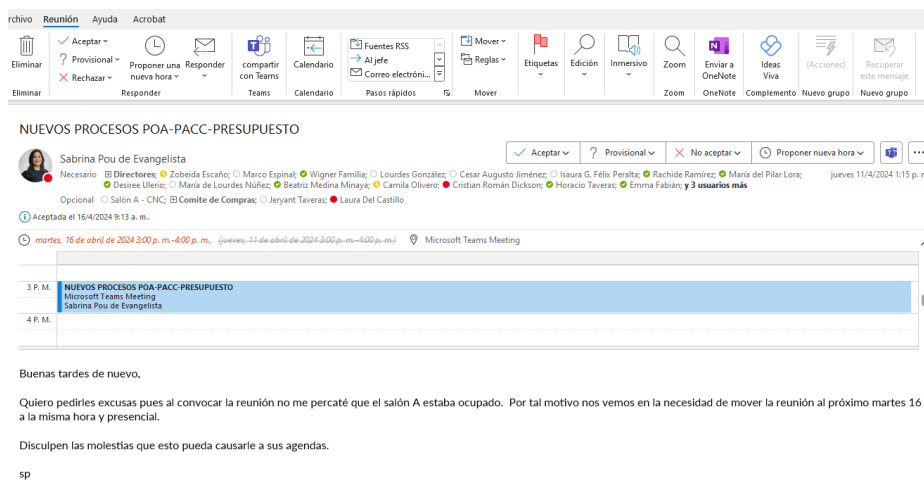


Ilustración 7. Presentación taller



Criterio 4: Alianzas y Recursos Subcriterio 4.3 Gestionar las finanzas

Hallazgos en base al autodiagnóstico 2023:


- Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.

Acción implementada:

La Dirección Administrativa y Financiera realizó un levantamiento de los riesgos en los procesos para la planificación y ejecución del presupuesto institucional. Estos riesgos fueron tratados bajo la matriz de Valoración y Administración de Riesgos.

Informe Plan de Mejora CAF

Ilustración 8. Matriz VAR-Identificación de riesgos

 REPÚBLICA DOMINICANA Consejo Nacional de Cooperación	MATRIZ		CÓDIGO:	MT-03
	Valoración y Administración de Riesgos		VERSIÓN:	02
	RESPONSABLE:	Enc. Planificación y Desarrollo	FECHA EMISIÓN:	12/5/2017


MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Unidad Organizacional: Departamento de Contabilidad

No.	Objetivos	Riesgos	Factores de Riesgo	
			Impacto	Probabilidad
1	Realizar la formulación anual del anteproyecto institucional para disponer de los recursos necesarios y poner en marcha las metas programadas en nuestro Plan Estratégico Institucional	Modificación prepuestaria al momento de realizar los procesos de compra	Retraso en los procesos de compras	No alineación del Plan Anual de Compras y Contrataciones con el tope presupuestario
		Falta de disponibilidad para el pago de los gastos fijos	Interrupción de los servicios básicos	Análisis erróneo de los gastos fijos Aumento en el consumo de los gastos fijos
		Desajuste en la nómina	Baja calificación en el Índice de Gestión Presupuestario	Cambios en la nómina (aumento de personal y aumento salarial)
			Retrasos en el pago de la nómina	Cambios no planificados en la estructura organizacional Cambios en la nómina (aumento de personal, aumento salarial, entre otros)
		Atraso en la carga de la proyección en el Sistema de Gestión Financiera (SIGEF)	No aprobación por parte de DIGERPES	Errores en el SIGEF
		No aprobación de la formulación presupuestaria por parte de DIGEPRES	Atraso en la asignación de fondos	Formulación en auxiliares restringidos
2	Cumplir con la programación presupuestaria programada y aprobada	Acumulación de deudas	Retrasos en el pago de procesos	Expediente incompleto para el pago al proveedor Proveedor no cumple con lo establecido en la contratación
		Baja ejecución presupuestaria	Baja calificación en los sistema de medición del Estado	Ejecución fuera de la fecha programada
			Recorte presupuestario del año en curso	Baja ejecución de los productos físicos Ejecución fuera de la fecha programada
			Asignación de menos fondos presupuestaria para el siguiente año No aprobación de aumentos en los topes presupuestarios	No ejecución de los bienes y servicios programados
		Paro en la ejecución presupuestaria	Retrasos en la ejecución presupuestaria	Cambio de la máxima autoridad

Informe Plan de Mejora CAF

Ilustración 8. Matriz VAR-Evaluación de riesgos

	MATRIZ		CÓDIGO:	MT-03
	Valoración y Administración de Riesgos		VERSIÓN:	02
	RESPONSABLE:	Enc. Planificación y Desarrollo	FECHA EMISIÓN:	12/5/2017

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

Nivel de Gravedad		
Calificación	Valor	Riesgo
9	3	Alto
6	3	Alto
4	2	Medio
3	2	Medio
2	1	Bajo
1	1	Bajo

Unidad Organizacional: Departamento de Contabilidad

No.	Objetivos (Metas)	Riesgos	Evaluación del Riesgo				
			Calificación		Nivel de Gravedad		
			Impacto	Probabilidad	Calificación	Valor	Nivel
1	Realizar la formulación anual del anteproyecto institucional para disponer de los recursos necesarios y poner en marcha las metas programadas en nuestro Plan Estratégico Institucional	Modificación propuesta al momento de realizar los procesos de compra	2	2	4	2	Medio
		Falta de disponibilidad para el pago de los gastos fijos	3	1	3	2	Medio
			3	2	6	3	Alto
		Desejusto en la nómina	1	2	2	1	Bajo
			3	1	3	2	Medio
			3	2	6	3	Alto
Atraso en la carga de la proyección en el Sistema de Gestión Financiera (SIGEF)	3	1	3	2	Medio		
No aprobación de la formulación presupuestaria por parte de DIGEPRES	3	1	3	2	Medio		
2	Cumplir con la programación presupuestaria programada y aprobada	Acumulación de deudas	2	3	6	3	Alto
			2	1	2	1	Bajo
		Baja ejecución presupuestaria	1	3	3	2	Medio
			3	3	9	3	Alto
			3	1	3	2	Medio
			3	2	6	3	Alto
			2	2	4	2	Medio
Paro en la ejecución presupuestaria	1	1	1	1	Bajo		

Ilustración 10. Correo socialización Matriz VAR-Equipo DAF

Matrices VAR - Contabilidad - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Ayuda Acrobat

Eliminar Archivo Responder Responder a todos Reenviar Teams Aplicaciones Pasos rápidos Mover Etiquetas Edición Inmersivo Traducir Zoom Enviar a OneNote Ideas Viva

Matrices VAR - Contabilidad


Jeryant Taveras
Para: Zobeida Escáñez; Palmenia Féliz Nolasco; Kismely Mena
CC: Emma Fabián

MT-03 Matrices VAR - Depart. Contabilidad.xlsx
738 KB

Buenas tardes, estimadas:

Compartimos la Matriz de Valoración y Administración de Riesgos correspondiente a su departamento, la cual fue completada anteriormente con el equipo.

Saludos cordiales,


 PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
 Consejo Nacional de Competitividad

Jeryant Taveras
 Analista de Calidad en la Gestión (en funciones)
 Departamento de Planificación, Desarrollo y Calidad
 T: (809) 476-7262 ext. 3022

Informe Plan de Mejora CAF

- 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)

Desde la Dirección Administrativa y Financiera se realizó un análisis para identificar como ha afectado la adquisición de aire acondicionado Split y la incorporación del personal de la unidad del Programa Burocracia Cero en el 3er piso del edificio.

En el gráfico se muestra cómo impactaron estas nuevas medidas al consumo de energía eléctrica en el Consejo Nacional de Competitividad.

Gráfico 1. Consumo energético CNC.

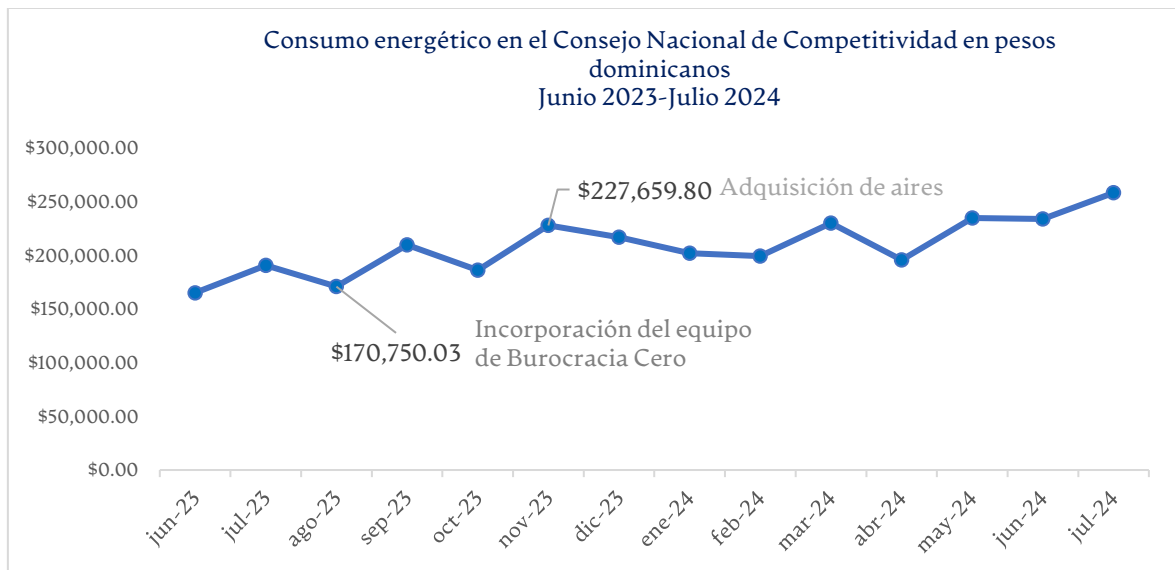


Tabla 1. Seguimiento al consumo energético del CNC.

Fecha	Consumo	Diferencia por mes
jun-23	\$164,990.14	
jul-23	\$190,594.33	\$25,604.19
ago-23	\$170,750.03	(\$19,844.30)
sep-23	\$209,427.02	\$38,676.99
oct-23	\$186,046.10	(\$23,380.92)
nov-23	\$227,659.80	\$41,613.70
dic-23	\$216,704.94	(\$10,954.86)
ene-24	\$201,773.14	(\$14,931.80)
feb-24	\$199,125.75	(\$2,647.39)
mar-24	\$229,985.89	\$30,860.14
abr-24	\$195,588.37	(\$34,397.52)
may-24	\$234,565.77	\$38,977.40
jun-24	\$233,844.17	(\$721.60)
jul-24	\$258,017.77	\$24,173.60
	Promedio	\$208,505.23
	Desviación	\$ 26,477.10

Criterio 6: Resultados orientados a los ciudadanos/clientes

Subcriterio 6.1 Mediciones de percepción


Hallazgos en base al autodiagnóstico 2023:

- Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.

Acción implementada:

Se modificó el procedimiento de Acceso a la Información Pública para inclusión de la política de remisión de encuesta y las actividades para la ejecución.

Ilustración 9. Procedimiento de Acceso a la Información Pública.

	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO:	P-25
	Acceso a la Información Pública		VERSIÓN:	06
	RESPONSABLE:	Responsable Acceso a la Información Pública	FECHA EMISIÓN:	19/06/2022


ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Elaboró y/o actualizó: Enc. interina de la División de Calidad	<i>[Signature]</i>
Revisó y aprobó: Directora Administrativa y Financiera	<i>[Signature]</i>
Responsable del documento: Responsable de Acceso a la Información	<i>[Signature]</i>
Fecha de revisión: 03/07/2024	

Informe Plan de Mejora CAF

Ilustración 10. Actividades del P-25

4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS APLICABLES
	datos cuya publicidad puedan repercutir: en invasión a la privacidad personal; que ponga en peligro la defensa Nacional; derecho de propiedad intelectual, entre otras. (Ver arts. 17 y 18 de ley 200-04).	
Encargada Dpto. Legal	15. Revisar si el rechazo procede de acuerdo con lo establecido en la ley remite su opinión al representante de Acceso a la información.	N/A
	Entrega Información	
RAI	16. Preparar entrega de información y/o Rechazo de Solicitud de Acceso a la Información Pública. 17. Incluir información en Estadísticas y balance de gestión OAI y de datos abiertos. 18. Elabora reporte a la Dirección Ejecutiva de estados de solicitudes, en los casos de rechazos se hace en el menor tiempo posible.	N/A
Director Ejecutivo	19. Asevera sobre la Solicitud de Acceso a la Información Pública y remite al RAI dependiendo el caso conforme aplique para fines de respuesta al solicitante.	
RAI	20. Mantener evidencia de la entrega de la información. La confirmación de la entrega de la información se hará vía correo, firma del ciudadano, llamada telefónica o confirmación automática del sistema. 21. Responder la información al requirente por la vía del SAIP o por correo o comunicación física en el caso que aplique.	N/A
Solicitante	22. Recibir la información solicitada de manera digital o presencial.	N/A


	PROCEDIMIENTO		CÓDIGO: P-25
	Acceso a la Información Pública		VERSIÓN: 06
	RESPONSABLE:	Responsable Acceso a la Información Pública	FECHA EMISIÓN: 19/06/2022

4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES		
RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS APLICABLES
RAI	23. Envía enlace para completar la Encuesta de satisfacción del servicio de la OAI al solicitante. Fin	

Ilustración 11. Evidencia de socialización P-25

De: [Calidad en la Gestión](#)
 A: [Todos los empleados del CNC](#)
 Asunto: [Boletín de Calidad](#)
 Fecha: [miércoles, 3 de julio de 2024 4:19:00 p. m.](#)
 Archivos adjuntos: [Miércoles de Calidad 3.7.2024.pdf](#)
[jmas001.png](#)

Buenas tardes,




REPÚBLICA DOMINICANA
Consejo Nacional de Competitividad

MÍERCOLES DE CALIDAD

Miércoles 3 de julio del 2024

TEMA: Actualización del Procedimiento para Acceso a la Información Pública P-25

Objetivo:
 Proveer información pública a la ciudadanía sobre el Consejo Nacional de Competitividad garantizando el cumplimiento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y su reglamento de aplicación No. 13G-05



Ruta: P-25 Acceso a la Información

Departamento de Planificación y Desarrollo
División de Calidad

Ilustración 12. Encuesta RAI

Encuesta de satisfacción del servicio de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) del CNC.

Favor ayúdanos a mejorar nuestro servicio participando en esta breve encuesta. Sus retroalimentaciones y comentarios nos ayudaran a mejorar nuestro servicio. Apreciamos el tiempo que le tomara llenar esta encuesta.

NOTA:
en caso de que el resultado sea menor a bueno, favor especificar el motivo en la parte de comentarios.

[Cambiar de cuenta](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo electrónico *

Registrar emmalaurafabian@gmail.com como el correo que se incluirá al enviar mi respuesta



PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Consejo Nacional de Competitividad

¿Como calificas el servicio prestado por la Oficina de Acceso a la Información? *

Malo
 Regular
 Bueno
 Excelente

Comentario adicional.

Tu respuesta

[Enviar](#) [Borrar formulario](#)

Enlace: <https://forms.gle/7BSswD5G9ZtcuSVf9>

- 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.).

Desde el Consejo Nacional de Competitividad se está implementado el proyecto Viaje Cero, el cual le facilita a la población a nivel nacional la tramitación de los servicios públicos disponibles en el portal GOB.DO, sin necesidad de trasladarse fuera de sus provincias para obtener los servicios de manera presencial.

A mayo 2024 se han instalado kioskos en 29 provincias del país, con el fin de poder apoyar a los habitantes de cada una de esta.

Ilustración 13. Zonas y provincias con kioskos instalados

PROVINCIAS

Zona Este

- ◆ La Romana
- ◆ El Seibo
- ◆ Hato Mayor
- ◆ Monte Plata
- ◆ San Pedro de Macorís
- ◆ La Altagracia

Zona Norte

- ◆ Espaillat
- ◆ Puerto Plata
- ◆ La Vega
- ◆ Monseñor Nouel
- ◆ Sánchez Ramírez
- ◆ Duarte
- ◆ Hermanas Mirabal
- ◆ María Trinidad Sánchez
- ◆ Samaná
- ◆ Dajabón
- ◆ Monte Cristi
- ◆ Santiago Rodríguez
- ◆ Mao

Zona Sur

- ◆ Azua
- ◆ Peravia
- ◆ San José de Ocoa
- ◆ San Cristóbal
- ◆ Elías Piña
- ◆ San Juan
- ◆ Barahona
- ◆ Bahoruco
- ◆ Independencia
- ◆ Pedernales

Ilustración 14. Kiosko instalados en Bani



Ilustración 16. Kiosko instalado en Montecristi



Ilustración 15. Kiosko instalado en Pedernales



Ilustración 18. Kiosko instalado en Santiago Rodríguez



Ilustración 17. Kiosko instalado en La Altagracia



Ilustración 19. Kiosko instalado en Monte Plata



Criterio 9: Resultados clave de rendimiento

Subcriterio 9.1 Resultados externos: servicios o productos y valor público

Hallazgos en base al autodiagnóstico 2023:

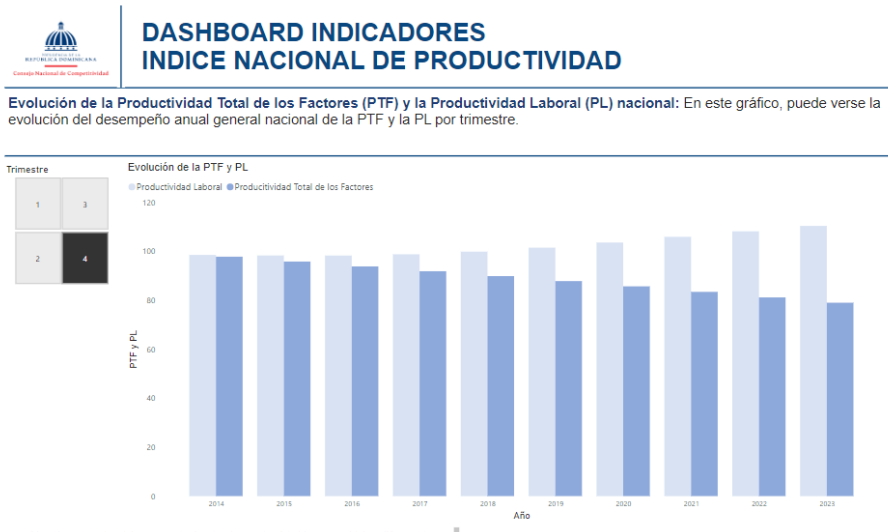
Subcriterio 9.2: Resultados externos: servicio o servicios y valor público

- Resultados de innovaciones en servicios/productos.

Acción implementada:

Los informes de Índice Nacional de Productividad elaborados por la Dirección de Inteligencia Competitiva eran publicados en formato pdf en el Observatorio institucional. A fin de mejorar la visualización de forma interactiva de los datos de productividad, tanto laboral como de otros factores contenidos en el Índice Nacional de Productividad, el departamento de Estudios Económicos generó un Dashboard sobre los Indicadores del Índice Nacional de Competitividad. En este gráfico puede verse la evolución del desempeño anual general nacional de la productividad laboral y la productividad total de los factores.

Ilustración 20. Dashboard INP



Enlace: <https://cnc.gob.do/observatorio/boletines-sobre-competitividad/>

- Resultados de la implementación de reformas del sector público

Desde la Dirección de Inteligencia Competitiva se realizó un levantamiento y un análisis de los avances que han tenido las reformas establecidas en la Estrategia Nacional de Competitividad al primer semestre del año 2024.

Ilustración 21- Reporte de Avances de la Estrategia Nacional de Competitividad



Enlace: <https://cnc.gob.do/wp-content/uploads/2024/06/Reporte-de-avances-ENC-Enero-Junio-2024.pdf>

Adicionalmente, se firmó decreto no. 316-24 donde se designó la Comisión Ejecutiva del Proyecto Burocracia Cero apoyar en la implementación de Interoperabilidad del sector Público, en virtud de los requerimientos de la Junta Central Electoral.

Ilustración 22. Reunión Comisión Ejecutiva B0 y JCE

Comisión Ejecutiva de Burocracia Cero y miembros de la JCE se reúnen para iniciar el apoyo a la implementación de la interoperabilidad del Sistema Nacional de Registro Civil

20 DE JUNIO 2024 | 11:04



Hallazgos en base al autodiagnóstico 2023:

- Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).

Acción implementada:

La Dirección de Inteligencia Competitiva ha ejecutado un análisis comparativo en donde se evidenció el avance de productividad del país. Dicho boletín está publicado en el observatorio virtual del Consejo Nacional de Competitividad.

Ilustración 23. Boletín de productividad



Enlace: https://cnc.gob.do/ova_doc/boletin-cuarto-trimestre-inp-2023/

Acciones de mejora no implementada

Criterio 8: Responsabilidad Social

Subcriterio 8.2: Mediciones del rendimiento organizacional

Desde el CNC no se pudieron realizar acciones de apoyo a actividades filantrópicas, debido a que es una institución adscrita al Ministerio de la Presidencia, que depende a nivel económico del presupuesto asignado por el Ministerio de Hacienda. El CNC por su naturaleza no realiza ningún tipo de actividad para la recaudación de fondos, por lo que debe de acatar la ejecución del presupuesto según lo asignado.

En adición, el decreto presidencial 03-2022 prohíbe a las instituciones públicas de realizar donaciones. Como institución dependiente de Presidencia el CNC debe seguir los lineamientos establecidos en dicha normativa.

Nivel de avance en la implementación del Plan de Mejora 2024

Criterio	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo	Tiempo	Recursos necesarios	Indicador	Responsable de Seguimiento	Nivel de avance
						Inicio	Fin				
2. Estrategia y Planificación	2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.	No se tiene una política de innovación	Elaborar una política de innovación	Establecer las políticas para gestión e implementación innovaciones en el Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación en el CNC	1. Elaborar política de innovación 2. Gestionar aprobación 3. Socializar política	enero-2024	mayo-2024	Humanos	Política de Innovación	Enc. de Tecnologías de la Información y Comunicación	100%
		No se tienen ideas innovadoras en los procesos	Actualizar e incorporar herramientas innovadoras en los procesos internos	Agilizar los procesos de servicios internos en la institución	1. Identificar procesos de servicios 2. Actualizar procesos 3. Gestionar aprobación 4. Socializar procesos	enero-2024	junio-2024	Humanos	Procedimientos de servicios actualizados	Enc. Administrativa	100%
4. Alianzas y Recursos	4.3 Gestionar las finanzas	No se han evaluado los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Identificar y evaluar los riesgos vinculados al presupuesto institucional	Identificar los riesgos potenciales en la planificación presupuestaria con el fin de controlar o disminuir el efecto que podrían tener en la institución	1. Identificar los riesgos 2. Completar matriz de Valoración y Administración de Riesgos 3. Socializar con involucrados	enero-2024	junio-2024	Humanos	Matriz VAR realizada	Enc. de Planificación y Desarrollo Enc. de Contabilidad	100%

Informe Plan de Mejora CAF

Criterio	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo	Tiempo	Recursos necesarios	Indicador	Responsable de Seguimiento	Nivel de avance
						Inicio	Fin				
		Asegurar 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).	Realizar análisis de costos anual a los servicios fijos de la institución	Evaluar los costos fijos de la institución en búsqueda de eficientizar los recursos.	1. Levantar costos de servicios fijos 2. Realizar análisis de financiero de los costos de servicios anual de la institución	enero-2024	julio-2024	Humanos	Análisis de costos elaborado	Enc. Administrativa Enc. de Contabilidad	100%
6. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes	6.1 Mediciones de percepción	No se realizan mediciones sobre el nivel de confianza hacia la organización sobre las informaciones recibidas	Realizar encuestas de satisfacción sobre las respuestas brindadas	Identificar la calidad y confiabilidad del servicio que brinda el personal a la hora de responder a las solicitudes recibidas	1. Elaborar encuesta de percepción de servicios 2. Evaluar las encuestas completadas	enero-2024	julio-2024	Humanos	Encuesta de percepción de servicio	Responsable de acceso a la información pública	100%
		No se ha evidenciado la instalación de la accesibilidad a los servicios de manera física	Instalación de quioscos para acceso físico de los servicios	Determinar la cantidad de quioscos instalados para accesibilidad de los servicios	1. Enlistar los quioscos instalados	enero-2024	julio-2024	Humanos/ Recursos	No. Quioscos instalados	Directora Técnica y Analista sectorial	100%
8. Responsabilidad Social	8.2 Mediciones del rendimiento organizacional	No se presentan evidencias del apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas	Participar en actividades de filantropía	Colaborar en actividades que ayuden a crear mejores condiciones para la sociedad	1. Identificar actividades de filantropía 2. Invitar a colaboradores a participar en actividades	enero-2024	diciembre-2024	Humanos/ Recursos	No. de actividades de filantropía	Direc. Administrativa y Financiera	0%
9. Resultados clave de rendimiento	9.1 Resultados externos: servicios o productos y valor público	No se tienen resultados de innovaciones en servicios/productos	Aplicar innovación en los productos institucionales	Mejorar la calidad de los productos institucionales	1. Identificar posibles innovaciones a aplicar a productos	enero-2024	diciembre-2024	Humanos	No. de productos con innovación	Enc. de Planificación y Desarrollo Enc. departamentales	100%

Informe Plan de Mejora CAF

Criterio	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo	Tiempo	Recursos necesarios	Indicador	Responsable de Seguimiento	Nivel de avance
						Inicio	Fin				
					2. Aplicar innovaciones					Coordinadores sectoriales	
		No se tiene resultados de la implementación de reformas del sector público	Registrar los resultados de la implementación de reformas tras el lanzamiento de la Estrategia Nacional de Competitividad	Evidenciar los resultados alcanzados a través de la ejecución de la ENC	1. Identificar las reformas con avances 2. Documentar los avances obtenidos	enero-2024	diciembre-2024	Humanos	Informe Avance de las reformas implementadas	Coordinador sectorial del Departamento de Inteligencia Competitividad (junio)	100%
	9.2 Resultados internos: nivel de eficiencia	No se han realizado análisis comparativos internos sobre la medición de productividad	Ejecutar análisis comparativos sobre el avance de productividad en el país	Dar a conocer los niveles de eficiencia en la productividad nacional	1. Evaluar las acciones puestas en marcha para el avance de la productividad nacional 2. Realizar análisis comparativo	enero-2024	diciembre-2024	Humanos	Análisis comparativo realizado	Coordinador sectorial del Departamento de Inteligencia Competitividad	100%