

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 2024

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>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	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias 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>Se evidencia que los valores de la institución están alineados a las estrategias nacionales y reformas del 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 	

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.),</p>	<p>misión, visión y valores, como del PEI y el POA en la página Web institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <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 • Informe de resultados del POA <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 2024-2027. <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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>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> <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> <p>Estamos a la espera de la aprobación definitiva por parte de la DIGEIG del borrador del Código de Integridad institucional.</p> <p>Colaboración con la DIGEIG para la elaboración de la guía para Evaluación de la Implementación del Modelo de Gestión de Riesgo Conductual de Corrupción.</p> <p>Se están levantando las fichas de identificación de riesgos en las distintas unidades de la institución como primer ejercicio de Gestión de riesgos conductuales y para la elaboración de manual de manejo crisis institucional.</p> <p>Reconocimientos recibidos de parte de la DIGEIG como institución pública con mayor seguimiento a los avances al plan de trabajo 2023, relacionado con la implementación de la cultura de integridad en la administración pública y Reconocimiento por parte de DIGEIG a Noelia Rodriguez, Oficial de Integridad ProCompetencia, como servidor público aliado en el proceso de conformación del sistema de Integridad y las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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) . • Fotos mesa técnica para la elaboración de Guía para Evaluación de la Implementación del Modelo de Gestión de Riesgo Conductual de Corrupción. • Foto reunión de identificación de riesgos con áreas de la institución como aporte a la Guía para Evaluación de la Implementación del Modelo de Gestión de Riesgo Conductual de Corrupción y para la elaboración de manual de manejo crisis institucional. • Foto: Reconocimiento al oficial de integridad como institución pública con mayor seguimiento a los avances al plan de trabajo 2023, relacionado con la implementación de la cultura de integridad en la administración pública. • Foto: Reconocimiento por parte de DIGEIG a Noelia Rodriguez, Oficial de Integridad ProCompetencia, como servidor público aliado en el proceso de conformación del 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	sistema de Integridad y las Comisiones de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<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> <p>Realización de talleres impartidos a todo el personal de ProCompetencia sobre Trabajo en equipo e inteligencia emocional.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos de control y retroalimentación de reuniones de equipos. • Fotos actividad de integración. • Plan Operativo Anual • Fotos de las capacitaciones 	

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. • Plan Operativo Anual (POA) 2024 • Evaluaciones por desempeño 2023. • Monitoreo de acuerdos de desempeño 2024 IT 	
<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 2023-2024 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</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>	<p>en la definición de los indicadores y realizan el seguimiento de su medición de manera periódica.</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). • Monitoreo de los acuerdos de desempeño 2024 IT <p>Durante el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional 2024-2027, 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> <p>En este 2024 se ha capacitado al personal de ProCompetencia en materia de inclusión, estas capacitaciones han sido impartidas por el personal del Consejo Nacional para la Discapacidad (CONADIS).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Planificación Estratégica Institucional (PYD-P-002). 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de análisis situacional FODA 2023. • PEI 2021-2024, pág. 12; 19-26 <ul style="list-style-type: none"> • Estructura POA 2024 • Fotografías Taller “Trato digno para personas con discapacidad desde una perspectiva de derechos” 	
<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 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) • Monitoreo de la planificación operativa que contempla la identificación de riesgos. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 actualizado • Autodiagnóstico CAF • Plan de Mejora CAF • Acuerdo EDI. • Informe de resultados • Informe de monitoreo POA <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> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Captura Portal Web Institucional. • Redes sociales (Facebook, Instagram). <ul style="list-style-type: none"> • Mensajes de comunicación interna, a todo el personal de la institución • Grupo de whats app con los empleados de la institución • Boletín institucional que se emite mensualmente y se comparte vía correo electrónico. • Síntesis digital, compartida diariamente vía correo electrónico a todos los empleados 	

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>	<p>de la institución donde contiene en resumen todas las informaciones de relevancia para la institución y el país.</p> <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, Comité de Gestión Ambiental y Mesas de apoyo.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación del comité de calidad • Comunicación del comité de Compras 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. • Comunicación de conformación del Comité de Gestión Ambiental <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 productos de carácter informativos como las síntesis diarias y boletines mensuales para temas institucionales.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Comunicación institucional (COM-PL-001) 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Generación y Publicación de Información (COM-P-001). • Captura Portal Web Institucional <ul style="list-style-type: none"> • Captura del Instagram Institucional • Captura de página de YouTube institucional • Documento Boletín mensual • Foto Síntesis diaria 	
<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</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. También la participación de parte del personal en el curso Sistema de Gestión Integrado ISO 9001:2015, ISO 37001:2016 e ISO 37301:2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Minutas reuniones de equipo. • Propuestas de proyectos de institucionales. • Correos institucionales, talleres, conversatorios, diálogos ofrecidos para el personal y el público en general en materia de competencia Fotografías certificados <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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.	<p>implementación de la Ley mediante su involucramiento en el proceso de planificación institucional, cuyo resultado se realiza internamente mediante talleres, charlas y reuniones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Anual (POA) • Correos electrónicos • Registros de Participantes 	

Subcriterio 1.3 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>Mediante el proceso de formulación de Plan Operativo que se realiza con todo el personal de la institución donde se presenta el norte a seguir y se establecen los plazos para lograr las metas establecidas.</p> <p>Se realizan actividades que fomentan la participación y el trabajo en equipo.</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> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento e informes del Plan Operativo anual. <p>Fotos de actividad de integración en celebración del día de la ley de libre competencia.</p> <p>Foto: Actividades de integración en talleres impartidos al personal</p>	
<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>El personal de CONADIS, ha impartido tres talleres de Trato Digno para personas con discapacidad, el cuarto taller está programado para el próximo 13 de julio donde el resto del personal tomará el taller, Pro-Competencia está dando los pasos para transformarse en una institución inclusiva. Se están haciendo las gestiones de los talleres de Lengua de señas para ofrecer al personal de Pro-Competencia interesado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética Pública. • Fotos talleres trato digno impartidos a todo el personal de la institución. • Correo cotización taller lenguaje de señas para 30 personas del personal de a institución que deseen participar 	
<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>	<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 <ul style="list-style-type: none"> • Síntesis diarias <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> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías y registro de asistencia a reuniones de los diferentes comités. Como 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <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>son el comité de gestión ambiental, comité de calidad</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 participan en actos públicos tanto nacionales como internacionales.</p> <p>El personal de Pro-Competencia colabora en los diferentes comités institucionales creados para dar apoyo en los distintos ámbitos, se refuerzan las capacidades mediante la participación en reuniones, talleres, ect</p> <p>• Evidencia:</p> <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>Fotos: Reuniones de comité ambiental y comité mixto de salud y seguridad</p> <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> <p>• Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2023 y 2024 <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 	

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>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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>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 2023. • PEI 2024-2027 <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. • 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 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Todos los planes y proyectos son formulados tomando en cuenta los elementos de la planificación global y alineadas a las metas país.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Puntuación del SMMGP <p>Aualmente 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) 2024.</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> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Físico Financiero 2024. • Plan Operativo Anual 2024. • Reporte trimestral de ejecución física-financiera • Creación del tablero de indicadores de resultados misionales para el monitoreo del presidente de la República. 	

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>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. También el desarrollo de actividades de participación abierta que fomentan las alianzas. En este momento estamos realizando las gestiones con el Patronato de ciegos para la aplicación de modelos de capacitación en lectura inclusiva, al igual con CONADIS en el tema de inclusión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de talleres impartidos por CONADIS • Fotos talleres impartidos por INFOTEP. • Foto limpieza de playas coordinada junto a la Fundación Juventud Progresista • Foto reuniones mesas de trabajos DIGEIG, DGCP, Estudiantes 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<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> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Transmisión especial en vivo del programa “No se diga más” emisora top latina 101.7 fm de la presentación del Informe Examen Inter Pares. • Participación Un techo para mi país • Participación Limpieza de Playas • Donación e juguetes y útiles escolares 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 mensuales • Página Web Institucional • Capturas publicaciones en medios de comunicación. • Fotos de foros, conversatorios, paneles en universidades y en SEDE de Pro-Competencia 	

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
<p>La Organización:</p> <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,</p>	<p>Al momento de la formulación del PEI 2024-2027 se hizo un análisis del entorno, tomando en cuenta los factores internos y externos. Desarrollo de iniciativas institucionales a favor del medioambiente, la inclusión, actividades de razón social.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis FODA 2023. • POA 2024 • Actividades desarrolladas 2024. Boletines mensuales <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, acciones desplegadas de acuerdo con los manuales metodológicos y guías existentes para cada proceso.</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 • Invitación a actividades realizadas por ProCompetencia a los grupos de interés 	
<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, la formulación de proyectos se trabaja con las metodologías disponibles, alienadas a la planificación global, metas de gobierno, ect.</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
<p>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>	<p>Se evidencia que PROCOMPETENCIA analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas institucionales. Mediante la matriz de monitoreo del POA se identifican riesgos operativos del periodo a reportar, y también en cuanto a los riesgos conductuales, procesuales y procedimentales, se está realizando el ejercicio de identificación de estos riesgos en las áreas de la institución. Podemos evidenciar de a través de las herramientas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnóstico CAF • Análisis FODA <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de monitoreo POA • Foto de reunión para identificar los riesgos, ejercicio que se está llevando a cabo con las distintas unidades de la institución 	

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>Se evidencia que la institución transcribió la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos de PROCOMPETENCIA en su PEI 2024-2027 y en los POA 2023 formulados por áreas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2024-2027. • POA 2024. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 2023 <ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia a presentación Peer Review <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 2024 • 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 2024, • PACC 2024 	

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>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>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. Se trabaja en conformidad a las metas institucionales establecidas por periodo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • POA 2023, 2024, Borrador POA 2025. • PACC 2023, PACC2024 • Estructura organizacional aprobada. <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 2024. • Informes de seguimiento POA 2023 (4 informes), 2024 IT y 2T (dos informes) <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. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 institucionales 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. • Informes de seguimiento POA 2023 4 informes, 2024 2 informes) <ul style="list-style-type: none"> • Informe semestral para la rendición de cuentas. • 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>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> <p>Automatización de procesos internos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de análisis FODA y cruce de información. • Calificación SISTICGE <ul style="list-style-type: none"> • Automatización del servicio de mesa de ayuda, automatización del sistema de registro de actividades <p>Existe una inclinación a la construcción de la cultura de innovación, creando espacios para el desarrollo entre organizaciones benchmarking/benchlearning. Se han desarrollado espacios de dialogo a lo interno y externo de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Foto de Participación en benchmarking con el Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes en relación a la certificación 3Rs. Talleres, paneles, charlas, diálogos, ect. <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 2024 	<p style="background-color: red; color: black; text-align: center;">No hay evidencia de una política de innovación</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<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 	

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:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<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 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 	

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>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 2023,2024. 	
<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: <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). 	I
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito,</p>	<p>Para gestionar el desarrollo de la carrera profesional la institución ha elaborado un procedimiento de Promoción por Desempeño.</p>	

<p>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 en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</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) • Planificación de Recursos Humanos 2024 • 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:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</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> <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) 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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"> • Taller de trabajo en equipo • Taller <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: <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> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <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>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)).</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 <p>Se evidencia mediante la creación de diferentes comités a lo interno de la institución con la participación de empleados de distintas unidades organizativas, a los fines de colaborar y aportar ideas mediante el dialogo y actividades relacionadas a las iniciativas institucionales. Las capacitaciones de trabajo en equipo, es un impulso motivacional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>hacia el mantenimiento del entorno proactivo y participativo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional. • Comité de Manejo de Crisis. • Comité Institucional de Sostenibilidad y Gestión Ambiental. • Comité Institucional de la Calidad. 	
<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>La Institución involucra a los empleados en el desarrollo de planes, estrategias, diseño de nuevos productos, elaboración de normativas y en actividades de mejora, como participación en Seminario “Ética en las Contrataciones Públicas”.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas internas • Elaboración PACC. • Creaciones de comités institucionales <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> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño. • POA. • PACC. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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</p>	<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. • 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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).	<p>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). • 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. Se está trabajando en la inclusión de políticas en materia de inclusión, se han realizado los primeros pasos para el sello de buenas prácticas en materia de inclusión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Informes con los casos particulares, incluyendo el diagnóstico correspondiente. <ul style="list-style-type: none"> • Fotos talleres CONADIS • Programa del taller Trato digno <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. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • 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
La Organización:		
<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. También la oferta de actividades en materia de promoción de la ley general de competencia va destinadas al establecimiento de relaciones con academias, gremios, agentes.</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) 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<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. <p>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).</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Mediante el Portal de Transparencia institucional se publican las informaciones correspondientes de acuerdo a los lineamientos establecidos por la DIGEIG.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>	<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 <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento por la obtención de la calificación máxima en el Portal de Transparencia. • Reconocimientos en materia de ética e Integridad, participación en mesas técnicas con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). <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 • 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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"> • 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> <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>La institución se apega a la planificación Estratégica Institucional formulada en cuanto a la distribución de los recursos financieros aprobados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • POA 2024 presupuestado, Plan Anual de compras y Contrataciones 2023 y 2024. <p>Participación en mesa técnica de revisión y evaluación del modelo de la Gestión de Riesgo Conductual de Corrupción. Este proceso es liderado por DIGEIG.</p> <p>En Pro-Competencia se inició con los trabajos de identificación de riesgos conductuales, procesuales y procedimentales con las distintas áreas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto y correo de invitación DIGEIG • Fotos reuniones identificación de riesgos <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 • 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. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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"> • 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 2024 	
<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. Ambas con responsabilidades financieras descentralizadas, pero bajo la sombrilla del DAF.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</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 <p>Se evidencia la existencia de procedimientos para el manejo efectivo de los documentos provenientes de entes externos y su correcta disposición.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Recibo, Registro y distribución de facturas y/o correspondencias (GH-P-001) <p>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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos capacitaciones virtuales • Captura de pantalla sesiones de trabajo virtuales <p>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.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo interinstitucional ONDA • Acuerdo interinstitucional PUCMM • Acuerdo interinstitucional Tribunal Constitucional. • Acuerdo interinstitucional IDAC • 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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<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>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>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> <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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<p>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> <p>• Evidencia:</p> <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>Se evidencia el diseño de la gestión de los recursos tecnológicos de acuerdo con los objetivos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <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>estratégicos y operativos contemplados en el Plan Operativo que se desprende del Plan Estratégico.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2021-2024 • Plan Operativo 2024 <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> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas existentes del área de tecnología revisadas. 	<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>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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>• 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 • Carpetas de documentos en la nube, formularios, ect <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> <p>• Evidencia:</p> <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 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Se evidencia la implementación de un protocolo a través del equipo de seguridad de redes y antivirus institucional.</p> <p>• Evidencia:</p> <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>Se evidencia la reducción de impresiones, recomendaciones del uso del correo electrónico, solicitudes de soporte automatizadas y se dispone de un plan de sistematización del proceso de gestión de archivo y correspondencia, al igual que el desarrollo, solicitudes de servicios generales y uso de salones.</p> <p>Se evidencia el sistema de registro de asistencia, control y certificado digital para actividades internas y externas.</p> <p>Se evidencia rampa manual para acceso de personas con discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Sistema de registro Plan de gestión ambiental Política ambiental Correos incentivando</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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 2024. • 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>Se ha elaborado el plan de gestión ambiental el cual se encuentra en proceso de revisión.</p> <p>También política ambiental</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lineamientos para el Uso y Control de los Vehículos de Motor asignados. 	

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>	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de Verificación Diaria encendido/Apagado de Equipos, Luces y Aires Acondicionados. <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> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <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>Se evidencia el mapa de procesos, la descripción y documentación de los procesos críticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos. • Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 cuenta con una carpeta compartida, la cual se encuentra en el escritorio de la computadora de cada servidor, donde se resguardan todos los documentos institucionales aprobados para fines de consulta.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de pantalla de carpeta compartida. 	<p>.</p>
<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>Se cuenta con metodología de valoración de riesgos, actualmente se levantan los riesgos a nivel institucional. Al igual que se están desarrollando elementos para la medición de las expectativas de los clientes</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Oficio de conformación del Comité de Manejo de Crisis . Minutas de las reuniones sostenidas por el Comité de Manejo de Crisis. . Registro de participación con las áreas en las reuniones iniciales para el levantamiento de los riesgos.: <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>	

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</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 <p>Se evidencia la actualización del comité de calidad institucional y acciones para optimizar los procesos mediante la capacitación del personal Sistema de Gestión Integrado ISO 9001:2015, ISO 37001:2016 e ISO 37301:2021, ofrecida por INDOCAL. También, la participación de expertos internacionales en materia de competencia estuvo en el país realizando jornadas de capacitaciones, e incentivando a las buenas prácticas en materia de competencia a Senadores, Diputados, profesionales del derecho, estudiantes y público en general.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Oficio de actualización del Comité Institucional de la Calidad . Registro de participación de la capacitación sobre Libre y Leal Competencia – Senado de la República Dominicana, donde participaron 50 personas en modalidad virtual y 48 en el listado físico. <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</p>	<p>No se evidencia una revisión sistemática de los procesos con la finalidad de realizar los ajustes necesarios, según apliquen</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>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 2024 <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> <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) 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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>1) 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>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>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 2023 – encuesta a cliente interno y externo • Resultados de grupo de enfoque 2023 <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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Cadena de valor de los servicios de PRO-COMPETENCIA <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, y los demás sistemas de gestión: SAMI, INICIATIVAS, ect</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Print Screen portal Datos abiertos Gob. RD • SIGEF • Portal de compras y contrataciones • Portal de iniciativas • SAMI <p>Se evidencia el análisis de Organizaciones/proveedores a través de diferentes organizaciones de procesos institucionales en la colaboración en la mesa de trabajo del sistema unificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Participación mesa de trabajo INDOCAL. • Participación mesa de trabajo DGCP. 	

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>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> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo interinstitucional Oficina Nacional de Derecho de Autor. • Acuerdo interinstitucional Tribunal Constitucional. • Acuerdo interinstitucional INFOTEP. • Acuerdo interinstitucional IDAC. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</p>		
<p>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).</p>	<p>La encuesta de percepción a los grupos de interés realizada en el marco de la Formulación del PEI 2021-2024 y 2024-2027 nos permiten tener la retroalimentación en diferentes aspectos. Previo a la realización de la auditoria Sostenibilidad 3Rs estamos trabajando en check list de manera participativa donde se traduce el manejo de desechos y las acciones a favor de la sostenibilidad que mantiene la institución.</p> <p>Evidencias: Check list Sostenibilidad 3Rs Resultado de encuesta grupos de interés para el PEI</p>	

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. Para la formulación de los planes estratégicos se levanta una encuesta completada por nuestros grupos de interés para poder realizar el análisis FODA institucional. Esta encuesta arroja informes cualitativos.</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. Para la formulación de los planes estratégicos se levanta una encuesta completada por nuestros grupos de interés para poder realizar el análisis FODA institucional. Esta encuesta arroja informes cualitativos.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de situación, Plan Estratégico Institucional 2021-2024. PEI 2021-2024 y PEI 2024-2027 	
<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>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>Desde el mes de diciembre del año 2023, la institución ha obtenido de manera sostenida la calificación de 100 puntos en su Portal de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Transparencia, evidenciando su compromiso con dicho principio rector de la administración pública.</p> <p>Evaluación del Portal de Transparencia 2021 ENERO: 99 FEBRERO: 93 MARZO: 97.5 ABRIL: 99 MAYO: 100 JUNIO: 99 JULIO: 96.1 AGOSTO: 80.7 SEPTIEMBRE: 75.5 OCTUBRE: 83.6 NOVIEMBRE: 88 DICIEMBRE: 85.8</p> <p>Evaluación del Portal de Transparencia 2022 ENERO: 78 FEBRERO: 80 MARZO: 80.5 ABRIL: 87 MAYO: 88.1 JUNIO: 91.6 JULIO: 80 AGOSTO: 90 SEPTIEMBRE: 92.75 OCTUBRE: 97.79 NOVIEMBRE: 97.79 DICIEMBRE: 97.02</p> <p>Evaluación del Portal de Transparencia 2023</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>ENERO: 97.79 FEBRERO: 97.79 MARZO:99.78 ABRIL:99.78 MAYO:98.9 JUNIO:99.78 JULIO:99.78 AGOSTO:99.78 SEPTIEMBRE:99.78 OCTUBRE:99.78 NOVIEMBRE:99.78 DICIEMBRE: 100</p> <p>Evaluación del Portal de Transparencia 2024 ENERO: 100 FEBRERO:100 MARZO:100 ABRIL:100 MAYO:100</p> <p>• Evidencia: • Evaluación Sub-Portal de Transparencia Institucional por la DIGEIG, mayo 2024-100% Fotos de los reconocimientos Página Web institucional.</p>	

Encuesta para la elaboración de nuestro PEI (2024-2027) en donde solicitamos las “Expectativas y necesidades de nuestros aliados estratégicos” que nos sirve medir su percepción y que esperan de nosotros.

• **Evidencia:**

- Poa 2021-*2024

Documento Externo
SGC-MAP

- Poa 2024-2027

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>No hay evidencia de medición del 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>No se mide la percepción respecto a la accesibilidad a los servicios físicos y digitales.</p>
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Se evidencia la opinión de los usuarios referente a la calidad de los servicios ofrecidos por la institución. Mediante los oficios de respuestas de la OAI entregados dentro del plazo que dicta la Ley.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de situación, Plan Estratégico Institucional 2024-2027. Oficios de entregas OAI. 	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</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>No se evidencia la medición de la percepción sobre la capacidad de la organización para la innovación.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Agilidad de la organización. 7) Digitalización en la organización.		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

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). 2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<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 <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>Resultados:</p> <p>2024: primer semestre: cero 2023: Cero 2022- Cero 2021: Cero 2020- Cero</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia • Informes de la oficina de libre acceso a la información 	<p>No se evidencian resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>Debido a la naturaleza de la institución la misma no aplica para la puesta en ejecución de la Carta Compromiso al Ciudadano</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<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. 	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<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</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>estándares identificados en los resultados del Índice de Transparencia Institucional:</p> <p>ENERO: 99 FEBRERO: 93 MARZO: 97.5 ABRIL: 99 MAYO: 100 JUNIO: 99 JULIO: 96.1 AGOSTO: 80.7 SEPTIEMBRE: 75.5 OCTUBRE: 83.6 NOVIEMBRE: 88 DICIEMBRE: 85.8</p> <p>Evaluación del Portal de Transparencia 2022 ENERO: 78 FEBRERO: 80 MARZO: 80.5 ABRIL: 87 MAYO: 88.1 JUNIO: 91.6 JULIO: 80 AGOSTO: 90 SEPTIEMBRE: 92.75 OCTUBRE: 97.79 NOVIEMBRE: 97.79 DICIEMBRE: 97.02</p> <p>Evaluación del Portal de Transparencia 2023 ENERO: 97.79</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>FEBRERO: 97.79 MARZO:99.78 ABRIL:99.78 MAYO:98.9 JUNIO:99.78 JULIO:99.78 AGOSTO:99.78 SEPTIEMBRE:99.78 OCTUBRE:99.78 NOVIEMBRE:99.78 DICIEMBRE: 100</p> <p>Evaluación del Portal de Transparencia 2024 ENERO: 100 FEBRERO:100 MARZO:100 ABRIL:100 MAYO:100</p> <p>• Evidencia: • Evaluación Sub-Portal de Transparencia •Evaluación del observatorio de Transparencia del SISMAP.</p> <p>Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización con la publicación en la Página Web de las Memorias Institucional 2023, 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>Evaluación del Portal de Transparencia 2021</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>ENERO: 99 FEBRERO: 93 MARZO: 97.5 ABRIL: 99 MAYO: 100 JUNIO: 99 JULIO: 96.1 AGOSTO: 80.7 SEPTIEMBRE: 75.5 OCTUBRE: 83.6 NOVIEMBRE: 88 DICIEMBRE: 85.8</p> <p>Evaluación del Portal de Transparencia 2022 ENERO: 78 FEBRERO: 80 MARZO: 80.5 ABRIL: 87 MAYO: 88.1 JUNIO: 91.6 JULIO: 80 AGOSTO: 90 SEPTIEMBRE: 92.75 OCTUBRE: 97.79 NOVIEMBRE: 97.79 DICIEMBRE: 97.02</p> <p>Evaluación del Portal de Transparencia 2023 ENERO: 97.79 FEBRERO: 97.79 MARZO: 99.78 ABRIL: 99.78</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>MAYO:98.9 JUNIO:99.78 JULIO:99.78 AGOSTO:99.78 SEPTIEMBRE:99.78 OCTUBRE:99.78 NOVIEMBRE:99.78 DICIEMBRE: 100</p> <p>Evaluación del Portal de Transparencia 2024 ENERO: 100 FEBRERO:100 MARZO:100 ABRIL:100 MAYO:100</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorias institucionales. • Informes trimestrales del POA <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Ejecución presupuestaria • Cuadro de Seguimiento de Transparencia, marzo 2024- 100 <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>Evaluación del Portal de Transparencia 2021 ENERO: 99 FEBRERO: 93 MARZO: 97.5 ABRIL: 99</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>MAYO: 100 JUNIO: 99 JULIO: 96.1 AGOSTO: 80.7 SEPTIEMBRE: 75.5 OCTUBRE: 83.6 NOVIEMBRE: 88 DICIEMBRE: 85.8</p> <p>Evaluación del Portal de Transparencia 2022 ENERO: 78 FEBRERO: 80 MARZO: 80.5 ABRIL: 87 MAYO: 88.1 JUNIO: 91.6 JULIO: 80 AGOSTO: 90 SEPTIEMBRE: 92.75 OCTUBRE: 97.79 NOVIEMBRE: 97.79 DICIEMBRE: 97.02</p> <p>Evaluación del Portal de Transparencia 2023 ENERO: 97.79 FEBRERO: 97.79 MARZO: 99.78 ABRIL: 99.78 MAYO: 98.9 JUNIO: 99.78 JULIO: 99.78 AGOSTO: 99.78</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>SEPTIEMBRE:99.78 OCTUBRE:99.78 NOVIEMBRE:99.78 DICIEMBRE: 100</p> <p>Evaluación del Portal de Transparencia 2024 ENERO: 100 FEBRERO:100 MARZO:100 ABRIL:100 MAYO:100</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia institucional <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de Seguimiento de Transparencia, marzo 2024 • Informe semestral de rendición de cuentas <p>Todos los departamentos de la institución prestan servicio en el horario de funcionamiento establecido por la institución establecido, de 8:30 am a 4:30 específicamente.</p> <p>Evidencias: Horario de servicio y canales de servicios: Pagina web institucional Instagram oficial de la institución</p> <p>De acuerdo a lo establecido en la Ley 200-04, el tiempo de respuesta es de 15 días laborables. Lo cual se lleva a cabo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Tiempo para prestar el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <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>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>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> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <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> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Área de Servicios del portal web institucional. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>Se evidencia la participación de los grupos de interés en los procesos de toma de decisiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • FODA, análisis situacional, PEI 2021-2024 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<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> <p>Resultados: 2024: primer semestre: cero 2023: Cero 2022- Cero 2021: Cero 2020- Cero</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia • Informes trimestrales del POA • Informes de seguimiento emitidos por RAI 	
<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>Se evidencia la utilización de métodos innovadores para la atención de ciudadanos.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción y tramitación de denuncias mediante portal web. <p>Pro-Competencia se encuentra en el listado de instituciones a ser evaluadas e integradas para el sello de igualdad de género que lideran el Ministerio de la Mujer y el PNUD, se ha designado el punto focal en materia de género.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> . Correos electrónicos en solicitud de incorporación de la institución en tema de género. . Participación de la Presidenta del Consejo Directivo en el Foro Internacional de Género y Competencia. <p>Se evidencia la participación de los grupos de interés en el levantamiento de necesidades y expectativas sobre la institución.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de Situación, Plan Estratégico Institucional 2024-2027 	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.		
Se evidencia la transparencia de las informaciones, como resultado de indicadores previamente establecidos.		
• Evidencias:		
<ul style="list-style-type: none"> • Calificación mensual otorgada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG): de enero a mayo 100 		

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).	Se evidencia la opinión de los grupos de interés y de los clientes internos sobre el rendimiento general de la institución. En los trabajos previos a la elaboración de PEI institucional se ejecuta la encuesta con los grupos de interés. El resultado de esas encuestas es a nivel cualitativo y se visualiza en el PEI. Análisis Foda 2021-2024 Análisis Foda 2024-2027	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de situacional (FODA), Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y 2024-2027. <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 2024. • Inducción al nuevo personal donde se habla sobre misión visión y valores. <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 2024-2027. <p>Se evidencia la realización de charlas sobre comportamientos éticos y manejo de conflictos de interés.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participación charlas de ética e integridad 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de participación Taller de inteligencia emocional • Listado de participación Taller de trabajo en equipo <p>Se evidencia la realización de encuestas al personal como mecanismo de retroalimentación y fortalecimiento de procesos institucionales.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis situacional (FODA), Plan Estratégico Institucional 2021-2024. • Informes de acuerdos de desempeño de personal 2022. 	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Se evidencia la realización y planificación de jornadas de reforestación y limpieza, donde participa el personal de la institución.</p> <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos, correos de coordinación en jornada de limpieza de playas. 	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>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)</p> <p>• Evidencia:</p> <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>

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 2024 • Informes de ejecución POA 2024 IT 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de ejecución presupuestaria 2024 IT <p>fue 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> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 2018: 80.49% positivo ✓ 2021 86% positivo ✓ 2023: 66% positivo <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de resultados de encuesta de clima laboral año 2018. • Informe de resultados de encuesta de clima laboral año 2021. • Informe de resultados de encuesta de clima laboral año 2023. 	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<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 2024 • Evaluación de desempeño 2023. • Acuerdos de desempeño 2024. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Se evidencia que PROCOMPETENCIA ejecuta un Plan de Capacitación Anual.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: • Plan Anual de capacitación 2023 y actual en ejecución 2024. <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 personal en cuanto a la comunicación interna y los métodos de información, siendo este el resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ • 2018: 80.49% positivo ✓ 2021 86% positivo ✓ 2023: 66% positivo <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: • Informe de resultados de encuesta de clima laboral año 2018. • Informe de resultados de encuesta de clima laboral año 2021. • Informe de resultados de encuesta de clima laboral año 2023. 	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<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: • Bonificación por rendimiento individual 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<ul style="list-style-type: none"> • Bonificación por rendimiento institucional. 	No se evidencia la medición de la percepción del enfoque de la organización para los cambios y la innovación reciente

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización. 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.	Se evidencia mediante la aplicación de la encuesta de clima laboral. Evidencia: . Informe de Resultados del Estudio de Clima y Cultura Organizacional	No se evidencia la medición reciente de la opinión de los colaboradores sobre el enfoque de los problemas sociales.

Se evidencia que el tema de equidad es muy importante para la gestión y se trabaja arduamente para un clima laboral inclusivo y con equidad, una muestra de ello es la plantilla de empleados de la institución y los puestos directivos del mismo. Se está trabajando para certificar la institución en sello de igualdad de género
 Evidencias: Correos, plantilla de empleados

4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	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.		No se evidencia la medición reciente de la opinión de los colaboradores sobre el desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.
2) Motivación y empoderamiento.		No se evidencia la medición reciente de la opinión de los colaboradores sobre la motivación y el 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 acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	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	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Ingresos de personal 2024: 8 • Salidas de personal 2024: 5 • Licencias médicas 2024: 22 	
<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>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</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> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño 2023 • Acuerdo de desempeño 2024. <p>Monitoreo de los acuerdos de desempeño 2024 IT</p> <p>La Comisión Nacional de Defensa de la Competencia no posee reporte alguno sobre casos de dilemas éticos hasta el momento.</p> <p>Se evidencia la participación voluntaria del personal en actividades relacionadas con responsabilidad social.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <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 2024 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).		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. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>Se evidencia la medición de los índices de productividad mediante la utilización de la evaluación del Desempeño por Resultados, así 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 2023: 97 % • Resultado plan Operativo Anual 2022: 95% Resultado plan Operativo Anual 2023: 98% Resultado plan Operativo Anual 2024 IS: 93% 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<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 	
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>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 2024. • Total de capacitaciones impartidas al momento: 18 • Número de participación: 323 	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>Se evidencian acciones de reconocimiento individual y de equipos en la gestión de la institución.</p> <p>• Evidencia:</p> <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
Opinión de la sociedad respecto a:		
<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"> • Fotos y videos de visita con donaciones de artículos de primera necesidad al hogar de niñas “Doña Chucha” en el año 2022, 2023 y 2024. • Listado de participación charlas de seguridad y salud. 	.
<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>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades</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>	.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</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>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos entrega de juguetes niñas 2023 y 2024 • Fotos de entrega útiles escolares 2023 • Fotos de artículos de primera necesidad en el 2022 y 2021. <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> <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) 	

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>	<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>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existencia de un Oficial de Integridad • Existencia del Código de Integridad • Calificación otorgada por la DIGEIG, 100% correspondiente a enero- mayo 2024 y reconocimientos de felicitación desde la DIGEIG . • Charlas de sobre ética y valores desde el año 2018 hasta la fecha. 	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</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 y 2024 • Jornada de reforestación en el 2022 en San Luis. • Adquisición de artículos ecológicos para uso de la institución 2023. • Instalación de luminarias LED en las oficinas de ProCompetencia desde el 2021 	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la</p>	<p>Se evidencia la medición de la percepción de la transparencia y la ética de la institución mediante el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	<p>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, 100% 2024. 	

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 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>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> <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de materiales gastables biodegradables. • Instalación de luminarias LED • Recogida de basura en playas 2024. • Jornada de reforestación en el 2022 en San Luis. • Adquisición de artículos ecológicos para uso de la institución 2023. <p>Se mantienen las relaciones y acercamientos de colaboración con el Hogar Doña Chucha, ubicado en el entorno de la institución. Se invita a participar en jornadas de salud y a las instituciones aledañas.</p> <p>Evidencias; Fotografías de participación, control de asistencia a jornadas de salud.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <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</p>	<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 2024: Publicaciones en la Página Web: 9 NDP Publicaciones en red Social IG: 169 post</p> <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: Publicaciones en la Página Web: 27 Publicaciones en red Social IG: 119</p> <p>Actualmente estamos recibiendo el apoyo de CONADIS para la evaluación de la institución y obtener el Sello de Buenas Prácticas en materia de inclusión. A la fecha se han sostenido dos talleres con el tema de “Trato Digno a personas con</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>discapacidad desde un enfoque de derechos”, el tercer taller está programado para el próximo 11 de julio para el personal restante</p> <p>Evidencia:</p> <p>. Listados de participación del Taller Trato Digno, impartido en la Sede de Procompetencia por CONADIS, donde fueron sensibilizados una cantidad de 54 servidores</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 2024. • Fotos entrega de juguetes niñas 2024 (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> <p>• Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorias Institucionales 	

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,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de estadísticas 2021 -2024: • Cantidad estimada de personas capacitadas 2021: 250 (aproximado) • Cantidad estimada de personas capacitadas 2022: 888 • Cantidad estimada de personas capacitadas 2023: 417 Cantidad estimada de personas capacitadas 2024: 323 <p>Se evidencia la existencia de un programa de prevención de riesgos de salud y accidentes dirigidos a los ciudadanos, clientes y empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias: <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". • 2024: Charla uso de extintores <p>Se evidencia la existencia de un programa de prevención de riesgos de salud y accidentes dirigidos a los ciudadanos, clientes y empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencias: 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de seguridad y salud en el trabajo • 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: Informe de estadísticas primer y segundo trimestre</p> <p>• Informe de cierre de iniciativas presidenciales 2024.</p> <p>• 2023 (hasta la fecha)</p> <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 	.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de denuncias incompletas vía web (a través de RD Servicios): 0 - 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 <p>• 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resoluciones Administrativas: 6 - Decisorias: 1 - Inadmisión: 1 - Recursos Reconsideración: 1 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> - Informes en materia de Abogacía Dictámenes / Informes no vinculantes: 8 - Acuerdos y convenios: 5 - 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 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> - Otros Participación en eventos nacionales e internacionales: 40 <p>2021</p> <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 	

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"> - Jurídicos Estatales: 0 - Participación en mesas de trabajo: 51 - Capacitaciones Académicas: 4 - Agentes económicos: 2 - 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"> • Memorias Institucionales 2022 y 2023 Informe semestral de rendición de cuentas 2024-1S • Informe de cierre de iniciativas 2024 <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: 2024 Benchmarking sobre Certificación 3Rs, con el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.</p>	

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>	<p>Listado de participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sesión técnica sobre libre y leal competencia para jueces de la República Dominicana - Diálogos de Competencia, III y IV edición - Panel: Hacia la consolidación de la libre competencia en la República Dominicana: la necesaria reforma de la ley 42-08 <p>-----</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. • 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 2024 • Contrato de adquisición de bienes y servicios 2024. <p>• Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratos de ingreso de personal 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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>Se evidencia la existencia de evaluaciones y auditorias el proceso de auditoría de desempeño contable y financiero en curso, al momento de ser realizado el proceso de autodiagnóstico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de artículos comprados en presencia de la auditora externa para fines de validación del correcto proceso. 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Ficha técnica de iniciativas institucionales proyecto de reforma de Ley • 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 resultado de la evaluación del desempeño realizada y la ejecución presupuestaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de ejecución presupuestaria Segundo Trimestre 88% • Ejecución POA 	

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 mediante los reportes de gestión de la división de tecnología. La sistematización de help desk, sistematización de registros de participación y certificados de actividades internas y externas, el plan de gestión ambiental que contempla las acciones a nivel de tecnología e impacto ambiental</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> . 191 tickets atendidos de Help Desk sobre Hardware .203 tickets atendidos de Help Desk sobre Software .40 tickets atendidos de Help Desk para soportes en eventos. . Plan de Protección al Medio Ambiente 2019-2021 <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"> - 2024 IS: 94% - 2023: 95% - 2022: 94.15% - 2021: 88.09% 	<p>No se evidencia la medición del grado de eficacia de las alianzas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>Reconocimientos en materia de ética e Integridad, participación en mesas técnicas con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Recibió dos importantes reconocimientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). El primer reconocimiento la resaltó como la institución pública con mayor seguimiento de los avances del Plan de Trabajo (POA) 2023, enfocándose en acciones para promover la cultura de integridad y fortalecer la ética en el ámbito gubernamental; y El segundo reconocimiento otorgado por la DIGEIG destacó a su, Oficial de Integridad Gubernamental como una valiosa aliada en el proceso de conformación del “Sistema de Integridad y las Comisiones de Integridad Gubernamental y</p>	<p>.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Cumplimiento Normativo (CIGCN)". Por igual la entidad forma parte de la mesa técnica que se encuentra elaborando la Guía de Gestión de Riesgo Conductual de Corrupción, que el órgano rector podrá en circulación en varias de las entidades estatales.</p> <p>• Evidencias:</p> <p>2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías de los certificados de reconocimiento • Correo de remisión a todo el personal informando de dicha actividad en noviembre 2022. <p>Fotos mesas de trabajo DIGEIG Fotos certificados DIGEIG</p> <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"> ✓ Reporte de Ejecución presupuestaria ✓ 2024 al primer semestre: <ul style="list-style-type: none"> - 2023 (a la fecha): 19.19% - 2022: 101.79% - 2021: 53.06% 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se evidencia la medición de la eficiencia de costos.

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.