Logo

Description automatically generated

**REPÚBLICA DOMINICANA**

**MEMORIA**

**INSTITUCIONAL**

**AÑO 20 21**

**Logotipo, nombre de la empresa

Descripción generada automáticamente**

GOBIERNO DE LA

**REPÚBLICA DOMINICANA**



**MEMORIA**

**INSTITUCIONAL**

**AÑO 20 21**

GOBIERNO DE LA

**REPÚBLICA DOMINICANA**



**Logotipo, nombre de la empresa

Descripción generada automáticamente**

**TABLA DE CONTENIDOS**

Memoria institucional 2021

Contenido

[I. RESUMEN EJECUTIVO 5](#_Toc91366851)

[II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL 10](#_Toc91366852)

[2.1 Marco filosófico institucional 10](#_Toc91366853)

[a. Misión 10](#_Toc91366854)

[b. Visión 10](#_Toc91366855)

[c. Valores 10](#_Toc91366856)

[2.2 Base legal 11](#_Toc91366857)

[2.3 Estructura organizativa 14](#_Toc91366858)

[2.4 Planificación estratégica institucional 16](#_Toc91366859)

[III. RESULTADOS MISIONALES 20](#_Toc91366860)

[3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales 20](#_Toc91366861)

[3.1.1 Más Exportación 20](#_Toc91366862)

[a. Desempeño de las exportaciones dominicanas 21](#_Toc91366863)

[b. Principales logros de impacto en las exportaciones 22](#_Toc91366864)

[c. Asistencias a mipymes con vocación exportadora 37](#_Toc91366865)

[d. Formación en comercio internacional 39](#_Toc91366866)

[e. Otras acciones, actividades o proyectos para el fomento de las exportaciones 43](#_Toc91366867)

[f. Indicadores de los procesos institucionales en beneficio de las exportaciones 47](#_Toc91366868)

[3.1.2 Más Inversión 48](#_Toc91366869)

[3.1.3 Más Marca País 55](#_Toc91366870)

[IV. RESULTADOS AREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO 57](#_Toc91366871)

[4.1 Desempeño administrativo y financiero 57](#_Toc91366872)

[4.1.1 Ejecución presupuestaria 57](#_Toc91366873)

[4.1.2. Índice de Gestión Presupuestaria 61](#_Toc91366874)

[4.2 Desempeño de los recursos humanos 61](#_Toc91366875)

[4.2.1 Comportamiento de los subsistemas de recursos humanos. 61](#_Toc91366876)

[4.2.2 Análisis de los resultados del SISMAP 81](#_Toc91366877)

[4.2.3 Cantidad de hombres y mujeres por grupo ocupacional. 82](#_Toc91366878)

[4.3 Desempeño de los procesos jurídicos 83](#_Toc91366879)

[4.4 Desempeño de la Tecnología 91](#_Toc91366880)

[4.4.1 Avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones. 91](#_Toc91366881)

[4.4.2 Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejorar procesos. 95](#_Toc91366882)

[4.4.3 Certificaciones obtenidas; desempeño de la mesa de servicio; y proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal. 96](#_Toc91366883)

[4.4.4 Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTicge). 96](#_Toc91366884)

[4.5 Desempeño del sistema de planificación y desarrollo instituciona 98](#_Toc91366885)

[4.5.1 Desempeño de los subsistemas de planificación, de conformidad con la Resolución no. 14-2013 que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD). 98](#_Toc91366886)

[4.5.2 Buenas prácticas para la dirección de proyectos 107](#_Toc91366887)

[4.5.3 Resultados de indicadores sobre desempeño de la oficina de proyectos (PMO) 108](#_Toc91366888)

[4.5.4 Cumplimiento de las diferentes unidades organizativas en la entrega oportuna de informaciones y reportes. 110](#_Toc91366889)

[4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones 116](#_Toc91366890)

[V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL 126](#_Toc91366891)

[5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio 126](#_Toc91366892)

[5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información 128](#_Toc91366893)

[5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias 128](#_Toc91366894)

[5.4 Resultado mediciones del portal de transparencia 128](#_Toc91366895)

[VI. PROYECCIONES 130](#_Toc91366896)

[VII. ANEXOS 138](#_Toc91366897)

# RESUMEN EJECUTIVO

Memoria institutional 2021

El Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (ProDominicana), es la institución del Estado dominicano responsable de fomentar las exportaciones dominicanas y atraer inversión Extranjera Directa, a los fines de generar crecimiento económico, productividad, empleo e ingresos que impacten positivamente el desarrollo sostenible de la República Dominicana.

Durante el 2021 se han desarrollado un conjunto de iniciativas orientadas a promover, impulsar y acompañar a cada uno de sus clientes y aliados estratégicos; las cuales se presentan en esta memoria de gestión, enmarcados en los ejes Más Exportación, Más Inversión y Más Marca País, que son los que recogen el accionar de ProDominicana para el cumplimiento de su misión “Contribuir al desarrollo económico sostenible, a través del fomento de las exportaciones y la promoción del país como destino atractivo de inversión”.

El 2021 ha sido muy desafiante, consecuencia de la actual crisis mundial provocada por la pandemia Covid-19. Sin embargo, la transformación de ProDominicana se ha estado logrando de manera acertada, visualizándose y aprovechándose grandes oportunidades para el sector exportador dominicano y un trabajo proactivo para la promoción de la República Dominicana como destino ideal de inversiones extranjeras.

En este, las exportaciones de bienes se proyectan terminar el año en unos US$11,816 millones, equivalente a un crecimiento de 20% con respecto al valor exhibido en el año anterior. Dicho valor representa una recuperación importante de las exportaciones de productos dominicanos en el exterior, la proyección optimista del PNFE estimaba un crecimiento de 10% en las exportaciones 2021

Por su parte ProDominicana ha contribuido con este incremento de las exportaciones dominicanas a través de la implementación del Plan Nacional de Fomento a las Exportaciones de la República Dominicana PNFE-RD 2020 – 2030, que presenta una ejecución de 16%.

ProDominicana ha captado 157 nuevos clientes de exportación de diferentes productos y ha brindado 1,120 asistencias a exportadores y potenciales exportadores para colocar sus productos y/o servicios en los mercados internacionales.

ProDominicana ha coordinado la participación de las empresas exportadoras y empresas con potencial exportador en 41 eventos de promoción comercial nacionales e internacionales, donde 563 empresas han resultado beneficiadas con la participación en dichos eventos, teniendo la oportunidad de exhibir sus productos y de tener intercambios con potenciales compradores internacionales.

Por otro lado, ProDominicana ha brindado apoyo a los exportadores dominicanos con 78 asesorías de inteligencia de mercados para la detección de oportunidades de negocio tanto de mercados como de productos de exportación.

También se han realizado 228 visitas técnicas a diferentes empresas exportadoras y empresas con potencial exportador de distintos sectores para realizar levantamiento de necesidades, presentar los servicios de ProDominicana, y brindar acompañamiento interinstitucional para agilizar los procesos de exportación.

En el 2021 ProDominicana ha realizado 68 asistencias para la agilización de trámites a diferentes empresas exportadoras y empresas con potencial exportador.

También se realizó el Catálogo de Exportación de ProDominicana, una herramienta comercial para ser utilizada como punto de partida para compradores internacionales. Más de 385 empresas dominicanas han sido beneficiadas con promoción a través de este importante instrumento.

Dando cumplimiento a lo establecido en la ley No. 84-99 sobre Reactivación y Fomento de las Exportaciones, en el período enero-noviembre 2021 se han brindado 464 consultas técnicas, y se han emitido 35 Resoluciones de Admisión Temporal.

Así mismo, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 110-13, Sobre Desperdicios y Desechos de Metales, Chatarras y otros Desechos de Cobre, Aluminio y sus Aleaciones, en el período enero-noviembre 2021 se han brindado 155 consultas técnicas, y se han emitido 23 Certificaciones para Exportadores de Metales.

También, en el referido período se han brindado 46 consultas técnicas, y se han emitido 31 Certificaciones de Exportador.

Durante el 2021, el Centro MiPymes de Exportación, logró identificar 81 MiPymes con potencial exportador, a quienes se les preparó un Plan para Exportar por primera vez. A su vez, en este período, 22 MiPymes asistidas por ProDominicana, lograron realizar su primera exportación. Por otro lado, 120 empresas MiPymes lograron hacer encadenamiento productivo con empresas exportadoras de mayor tamaño.

Estos resultados en las MiPymes con vocación exportadora y en las empresas con potencial exportador se lograron gracias a las distintas asistencias que ProDominicana ha ofrecido, estas asistencias han sido: 718 Asesorías empresariales; 69 Asistencias en el registro, renovación o actualización de datos, ante la FDA; 168 Visitas técnicas y aplicación de test exportador.

En el ámbito de los servicios de formación en comercio internacional, la Gerencia de Formación y Desarrollo en Comercio Internacional de PRODOMINICANA ha capacitado a 1056 empresas exportadores, 182 potenciales exportadores, y un total de 3,392 de personas participantes de la sociedad en general interesadas en temas de comercio exterior.

Otras actividades relevantes para el fomento de las exportaciones que fueron realizadas durante el 2021 fueron el lanzamiento de la Guía de Exportación, que resalta las informaciones más importantes que deben conocer los exportadores y potenciales exportadores para poder realizar con éxito sus negocios de exportación. También la Red Nacional de ProDominicana desarrolló un encuentro provincial para el fomento de las exportaciones, con el objetivo de formalizar a los productores, asociaciones y cooperativas, para impulsar la generación de productos exportables por demarcaciones territoriales, a los fines de posicionarlos en los mercados internacionales, donde participaron 40 productores y potenciales exportadores.

Con respecto a las Inversiones Extranjeras Directas (IED), en el 2021, República Dominicana se posicionó como el principal receptor de IED de Centroamérica y el Caribe, los flujos netos de Inversión Extranjera alcanzaron los US$2,337.3 millones a septiembre del 2021, lo que representa un crecimiento de 27.3% con respecto al mismo período del año 2020.

En total, durante el 1er semestre del 2021 ProDominicana ha brindado 583 asistencias a inversionistas y potenciales inversionistas para la instalación, desarrollo y expansión de proyectos de inversión, estas asistencias han sido: Asistencia y acompañamiento técnico; Asistencia para participación en ferias y misiones de inversión; Acceso al portafolio de proyectos de inversión; Emisión de registro de IED y Acceso a requisitos y flujogramas de procesos de inversión.

Durante el 2021 se lograron establecer 21 proyectos de nueva inversión, y se ha propiciado la expansión de 14 proyectos de inversión.

También se ha coordinado la participación de la República Dominicana en 6 eventos para atracción de IED.

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 16-95 y su Reglamento de Aplicación No. 214-04 de Inversión Extranjera Directa y/o Transferencia de Tecnología en el período enero-noviembre del 2021 se han emitido 17 Certificados de Registro de IED y de han atendido 292 consultas para su obtención, a través de nuestra plataforma institucional del Registro Digital de IED con la cual hemos facilitado los procesos, además de haber eliminado el cobro por este registro.

Otra actividad relevante relacionada a la atracción de IED que fue ejecutada en este período fue el lanzamiento de la Guía de Inversión.

Dentro de los principales logros del eje Más Marca País se encuentra la finalización del concurso “Una República Llena de Talento”, donde se presentó al país la nueva imagen que representaría a la República Dominicana en el mundo.

El Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (ProDominicana), a través de la Dirección Administrativa y Financiera, procedió a la ejecución del presupuesto asignado de RD$481,711,197.00 millones.

El monto total de la nómina de ProDominicana ha experimentado una reducción promedio con relación al año 2020 de RD$2,290,945.72, en el año 2020 el monto nominal promedio representó RD$18,032,573.95, durante el año 2021 el monto promedio asciende a RD$15,741,628.23.

Durante el 2021 en ProDominicana ha predominado la fuerza laboral femenina en todos los grupos ocupacionales.

Durante el 2021 ProDominicana logró mejorar la percepción de los productores y exportadores dando a conocer a ProDominicana como una agencia que brinda un servicio de calidad, efectivo, gratuito y orientado a sus necesidades.

1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

El Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (ProDominicana), es la agencia de promoción de exportaciones y atracción de inversión extranjera directa del estado dominicano, su objetivo es ¨Contribuir con el desarrollo sostenible, la generación de empleos y el aumento del ingreso promedio, a través de servicios a favor del incremento y diversificación de las exportaciones y las inversiones¨.

* 1. Marco filosófico institucional

1. Misión

Contribuir al desarrollo económico sostenible, a través del fomento de las exportaciones y la promoción del país como destino atractivo de inversión.

1. Visión

Ser el aliado estratégico por excelencia para la generación de negocios de exportación e inversión en la República Dominicana.

1. Valores

* Excelencia
* Trabajo en equipo
* Ética
* Eficiencia
* Integridad
* Transparencia
* Vocación de servicio
* Proactividad
* Equidad
* Confianza
  1. Base legal

La Ley No. 98-03 del 17 de junio del año 2003, es la ley orgánica del CEI-RD, institución creada con el objetivo de fomentar las Exportaciones y atraer la Inversión Extranjera Directa (IED) al país. Es una entidad con carácter estatal, autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica (Congreso Nacional, 2003).  Además, se contemplan las siguientes disposiciones legales que dieron origen a la existencia y mantenimiento de esta:

* Ley No. 137, del 21 de mayo de 1971, que crea el Centro Dominicano de Promoción de Exportaciones (CEDOPEX).
* Ley No. 69, del 16 de noviembre del 1979, que crea los Incentivos a las Exportaciones.
* Ley No. 8-90, del 15 de enero del 1990, que da el poder al Consejo de Nacional de Zonas Francas de Exportación para regular y supervisar las operaciones de Zonas Francas en la República Dominicana.
* Ley No. 16-92, del 29 de mayo de 1992, que aprueba el Código de Trabajo de la República Dominicana.
* Ley No. 16-95, del 8 de noviembre de 1995; sobre Inversión Extranjera en la República Dominicana y su reglamento de Aplicación No. 214-04 de fecha 11 de marzo 2004.
* Ley No. 84-99, del 6 de agosto de 1999; sobre Reactivación y Fomento de las Exportaciones y su Reglamento de Aplicación No. 213-00 de fecha 22 de mayo 2000.
* Ley No. 98-03, del 17 de junio del 2003, que crea la fusión del Centro Dominicano de Promoción a las Exportaciones (CEDOPEX) y la Oficina para la Promoción de la Inversiones de la República Dominicana (OPI-RD).
* Ley No. 110-13 del 06 de agosto del año 2013, para el Comercio y la Exportación de Desperdicios de Metales Ferrosos y no Ferrosos, Chatarras y Desechos de Cobre, Aluminio y sus Aleaciones, y su Reglamento de Aplicación No. 164-14 de fecha 26 de mayo del año 2014, que regula la actividad de Comercio y la Exportación de Desperdicios de Metales, Ferrosos y no Ferrosos, Chatarras, Desechos de Cobre, Aluminio y sus Aleaciones.
* Decreto No. 2288, del 23 de mayo de 1992, que autoriza expedir a nombre del Gobierno Dominicano, el Certificado de Origen requerido para permitir entrada de productos nacionales a otros países.
* Decreto No. 646-97, del 27 de febrero de 1997, que crea la Oficina para la Promoción de la Inversión Extranjera de la República Dominicana (OPI-RD).
* Decreto No. 248-98, del 9 de julio del 1998, que crea el Sistema Integrado de Ventanilla Única de Comercio Exterior (SIVUCEX).
* Decreto No. 1091-01, del 3 de noviembre del 2001, que crea e integra el Consejo Nacional de Competitividad (CNC).
* Decreto No. 1108-01, del 14 de diciembre del 2001, que establece a favor de actividad exportadora, el reembolso del impuesto de Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios de (ITBIS), y del Impuesto Selectivo de Consumo, pagado al adquirir materias primas y bienes intermedios que hayan sido incorporados a productos de exportación.
* Decreto No. 626-12, del 10 de noviembre del 2012, que crea la Ventanilla Única de Inversión (VUI).
* Decreto No. 950-01, sobre el reglamento para la aplicación de los artículos 5,6 y 7 de la Ley No. 95 de Migración de fecha 24 de abril de 1939, que crea el Permiso de Residencia a través de la Inversión.
* Decreto No. 275-17, del 25 de agosto 2017, que establece la creación de ProDominicana, el cual servirá como mecanismo y signo distintivo para el fomento de las exportaciones y la atracción de inversión extranjera directa a la República Dominicana.
* Decreto No. 466-20, de fecha 11 de septiembre del 2020, donde se designa a ProDominicana como secretario general de la comisión multisectorial para la implementación de la Marca País.
  1. Estructura organizativa

Figura 1. Estructura organizativa de ProDominicana

Gráfico

Descripción generada automáticamente

* Principales funcionarios
  + Angelina Biviana Riveiro Disla, Directora Ejecutiva
  + Vladimir Pimentel, Asesor de la Dirección Ejecutiva
  + Lidia Aybar, Subdirectora General
  + Mildred Santos, Subdirectora Técnica
  + Anel Lluberes, Consultora Jurídica
  + Edgar Espinal, Director de Innovación Estratégica
  + Jaime Licairac, Director de Exportación
  + Marcial Smester, Director de Inversión
  + Jonathan Aragonez. Director de Estudios Económicos y Estadísticos
  + Katy Capriles, Directora de Marketing y Comunicación
  + Astrid Díaz, Directora de Gestión del Talento y Servicios
  + Maritza Bello, Directora de Relaciones Internacionales
  + Karina Ortiz, Directora Administrativa y Financiera
  + Lina Pichardo, Gerente de Despacho
  + Sorangel Díaz, Gerente de Innovación
  + Francisco Peña, Gerente de Exportación
  + Víctor Encarnación, Gerente de Centro Mipymes
  + Roberto Turull, Gerente de Aftercare
  + Filgia Domínguez, Gerente de Servicios de Inversión
  + Fausto Hernández, Gerente de Inteligencia
  + Aimee Martínez, Gerente de Marketing
  + Carmen Ortega, Gerente de Eventos
  + Susana Antón, Gerente de Formación en Comercio Internacional
  + Patricia Peña, Gerente de Cooperación Internacional
  + Roselin Oneil, Gerente de Red Internacional
  + Edwin Grullón, Gerente de Servicios Logísticos
  + Manuel Álvarez, Gerente de Tecnología
  1. Planificación estratégica institucional

ProDominicana como responsable del fomento a las exportaciones y la atracción de inversión extranjera directa al país, desarrolló durante 2021 su plan de actividades y proyectos en torno a cuatro (4) ejes estratégicos que componen la planificación institucional: i) Más Exportación; ii) Más Inversión; iii) Más Marca País; y iv) Más Institucionalidad.

La planificación institucional está enfocada en el cumplimiento de lo dispuesto en la ley No. 98- 03 que crea el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana, así como lo establecido en el Decreto No. 275-17, que cambia la denominación del CEI-RD a ProDominicana, también lo establecido en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024, las Metas Presidenciales consignadas en el Programa de Gobierno, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los distintos Planes Sectoriales, incluyendo el Plan Nacional de Fomento a las Exportaciones (PNFE), la Estrategia Nacional de Exportación de Servicios Modernos (ENESM) y la Estrategia Nacional de Competitividad (ENC).

Los ejes estratégicos de este plan han sido definidos tomando en consideración el contexto socioeconómico y la direccionalidad de las políticas actuales, y están fundamentados en el fortalecimiento de la cadena de valor público institucional. Concretamente, los ejes estratégicos y sus objetivos estratégicos son los siguientes:

Tabla 1. Más exportación: objetivos estratégicos

|  |  |
| --- | --- |
| **Eje Estratégico 1** | EE1. Más Exportación: Potenciar las exportaciones dominicanas, a través de la diversificación de productos y mercados; así como la internacionalización de las MIPYMES, para una oferta exportable diversificada, sostenida y competitiva. |
| **Objetivo Estratégico 1** | OE1. Contribuir al incremento de las exportaciones, ofreciendo servicios de calidad que impulsen a las empresas exportadoras. |
| **Objetivo Estratégico 2** | OE2. Potenciar las exportaciones a través de la consolidación de estas y la diversificación en productos potenciales y mercados estratégicos. |
| **Objetivo Estratégico 3** | OE3. Fortalecer las MIPYMES para su internacionalización y los encadenamientos productivos. |
| **Objetivo Estratégico 4** | OE4. Proveer a los exportadores y potenciales exportadores las competencias para exportar exitosamente, acorde con los requerimientos de los sectores productivos y las necesidades de los mercados internacionales, e impulsar la cultura exportadora a nivel nacional. |
| **Objetivo Estratégico 5** | OE5. Impulsar la facilitación de procesos para la exportación. |
| **Objetivo Estratégico 6** | OE6. Proponer e impulsar la adopción y mejora de políticas públicas para potenciar las exportaciones y mejorar el clima de negocios. |

*Fuente: Plan Estratégico Institucional ProDominicana 2021-2024*

Tabla 2. Más inversión: objetivos estratégicos

|  |  |
| --- | --- |
| **Eje Estratégico 2** | EE2. Más Inversión: Atraer y retener la Inversión Extranjera Directa (IED) en el país, potencializando los sectores estratégicos de inversión y simplificando los trámites para la materialización de inversiones productivas. |
| **Objetivo Estratégico 7** | OE7. Contribuir al incremento de los flujos de Inversión Extranjera Directa, atrayendo y reteniendo inversiones productivas en los sectores estratégicos. |
| **Objetivo Estratégico 8** | OE8. Impulsar la facilitación de procesos para la inversión. |
| **Objetivo Estratégico 9** | OE9. Proponer e impulsar la adopción de políticas que potencien la inversión. |

*Fuente: Plan Estratégico Institucional ProDominicana 2021-2024*

Tabla 3. Más marca país: objetivos estratégicos

|  |  |
| --- | --- |
| **Eje Estratégico 3** | EE3. Más Marca País: Impulsar la Marca País en cada parte del mundo, impregnando nuestra identidad y valores en cada uno de los productos y servicios que exportamos y la inversión que atraemos, así como dando a conocer nuestros destinos turísticos. |
| **Objetivo Estratégico 10** | OE10. Coordinar la implementación de la estrategia Marca País a través de la Comisión Multisectorial para la Marca País conformada mediante decreto No.466-20. |
| **Objetivo Estratégico 11** | OE11. Promover y posicionar internacionalmente la Marca País. |

*Fuente: Plan Estratégico Institucional ProDominicana 2021-2024*

Tabla 4. Más institucionalidad: objetivos estratégicos

|  |  |
| --- | --- |
| **Eje Estratégico 4** | EE4. Más Institucionalidad: Asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas de ProDominicana a través del fortalecimiento de la imagen institucional; la mejora de los procesos de planificación y la asignación de recursos; el incremento de la efectividad de los servicios; el fortalecimiento y/o desarrollo de las capacidades técnicas del capital humano, garantizando la transparencia de la gestión interna. |
| **Objetivo Estratégico 12** | OE12. Fortalecer la imagen institucional a través de la implementación de la estrategia de comunicación y difusión, que asegure el posicionamiento institucional. |
| **Objetivo Estratégico 13** | OE13. Dirigir la institución en consonancia con los lineamientos estratégicos gestionando de manera eficiente el uso de los recursos. |
| **Objetivo Estratégico 14** | OE14. Fomentar la innovación, la eficiencia, y la calidad en los servicios |

*Fuente: Plan Estratégico Institucional ProDominicana 2021-2024*

1. RESULTADOS MISIONALES
   1. Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales

En esta sesión se presentan los principales logros institucionales, alineados a los ejes Más Exportación, Más Inversión y Más Marca País, que son los que recogen el accionar de ProDominicana para el cumplimiento de su misión “Contribuir al desarrollo económico sostenible, a través del fomento de las exportaciones y la promoción del país como destino atractivo de inversión”.

* + 1. Más Exportación

Con el objetivo de potenciar las exportaciones dominicanas, para una oferta exportable diversificada, sostenida y competitiva, ProDominicana se propuso en su Plan Operativo Anual (POA) 2021 realizar 31 acciones, actividades o proyectos, englobadas en el eje más exportación, eje que representa el 41% del POA 2021. El desempeño del eje más exportación en el año 2021 fue de 90%.

1. Desempeño de las exportaciones dominicanas

Para el año 2021, se proyecta que las exportaciones de bienes alcancen unos US$11,816 millones, equivalente a un crecimiento de 20% con respecto al valor exhibido en el año anterior. Dicho valor representa una recuperación importante de las exportaciones de productos dominicanos en el exterior, la proyección optimista del PNFE estimaba un crecimiento de 10% en las exportaciones 2021 (ver gráfico 1).

*Fuente 2021: Elaborado por ProDominicana, con registros aduaneros preliminares de la DGA.*

*\*proyecciones de cierre de año.*

1. Principales logros de impacto en las exportaciones

Para lograr este incremento en las exportaciones, ProDominicana ha avanzado en la implementación del Plan Nacional de Fomento a las Exportaciones, ha ofrecido a sus clientes exportadores y potenciales exportadores asistencia integral para colocar sus productos y/o servicios en los mercados internacionales, ha ofrecido a sus clientes mipymes con vocación exportadora asistencia integral para su fortalecimiento, internacionalización y encadenamientos productivos y ha ofrecido formación en comercio internacional a distintos grupos de interés. Adicional a esto, ProDominicana ha desarrollado otras acciones para el fomento de las exportaciones, como la creación y lanzamiento de distintas herramientas digitales, estudios, materiales digitales y encuentros con exportadores. A continuación, el detalle de estas acciones, actividades y proyectos:

* 1er año de implementación del Plan Nacional de Fomento a las Exportaciones (PNFE)

El 4 de noviembre se lanzó el “Plan Nacional de Fomento a las Exportaciones de la República Dominicana PNFE-RD 2020 – 2030”, esta iniciativa busca alinear el accionar público-privado del país, en favor de las exportaciones dominicanas.

Este Plan incorpora la visión articulada de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), así como las perspectivas y propuestas de instituciones, gremios y organizaciones nacionales e internacionales vinculadas al desarrollo exportador, así como de cientos de empresas exportadoras que asumen el reto de alcanzar nuevos mercados y de competir en la compleja globalidad.

A partir de un diagnóstico del sector exportador dominicano de los últimos 30 años, hemos estructurado un proceso de planificación que integra 5 pilares, 11 objetivos estratégicos, 26 líneas de acción y más 329 medidas o actividades puntuales.

A partir del lanzamiento del PNFE en el mes de noviembre del 2020, la mesa técnica interinstitucional creada para el proceso de actualización del Plan ha estado definiendo la ruta para la operacionalización del Plan y los detalles de la dinámica de trabajo interinstitucional y de articulación público-privada.

Como resultado de ese proceso para cada medida o actividad propuesta, así como las metas asumidas se hizo una clara identificación de las entidades responsables y el liderazgo que será asumido para empujar hacia los resultados esperados, asimismo, se designó a ProDominicana el roll de la administración, gestión y coordinación del PNFE.

ProDominicana, en su roll, creo un comité técnico interno y un comité técnico operativo, quienes definieron cuatro fases para la operacionalización del PNFE, a saber: Fase de socialización, fase de estructuración, fase de ejecución y fase de monitoreo de resultados.

La fase de socialización, iniciada en el mes de noviembre del 2020, posterior al lanzamiento del plan, abarca el proceso de difusión del PNFE a las entidades responsables de ejecutar y liderar las medidas y actividades propuestas, así como la divulgación de este a través de los principales medios de comunicación y dando a conocer entre actores involucrados

Por otro lado, la fase de estructuración del PNFE, iniciada en enero del 2021, abarca el proceso de planeación, en el que las instituciones lideres estructuran las medidas y/o actividades que coordinan, definiendo las tareas necesarias para su cumplimiento, el horizonte temporal, las metas de cada año y los medios de verificación y/o entregables.

En la fase de ejecución, iniciada también desde su lanzamiento, abarca toda la ejecución de las medias y/o actividades contempladas en PNFE, así como la reportería de los avances alcanzados y los medios de verificación dispuestos a tales fines.

La fase de monitoreo de resultados implica el seguimiento trimestral al logro o cumplimiento de las medidas o actividades definidas en el Plan, así como la presentación de los resultados de impacto a través de los indicadores y variables de medición, que buscan medir de forma sistemática los logros o mejoras a nivel de los diferentes objetivos estratégicos asumidos.

Para una adecuada implementación del Plan, ProDominicana se en varias herramientas tecnológicas que permiten mejorar la eficiencia y efectividad del proceso. La Herramienta de Seguimiento y Monitoreo en la cual se tiene estructurado el Plan con el detalle y desglose de las actividades o medidas y sus respectivas tareas, según entidad responsable y el horizonte de tiempo. Adicionalmente, dispone de un espacio de trabajo colaborativo digital (SharePoint) donde todas las entidades involucradas responsables o co-responables, tienen el acceso a todo la documentación e informaciones relativas al proceso de implementación. Estas herramientas permiten un acceso 24/7 de manera eficiente, garantizando un seguimiento más fluido y preciso.

En este sentido, este apartado presenta los avances y logros alcanzados en la ejecución del PNFE durante el 2021:

De las 123 medidas que están completamente estructuradas al cierre del 2021, se ha logrado un avance del 16%, un 29% ya se encuentra en marcha, mientras que 55% está planificado para fechas posteriores al 2021 (ver gráfico 2).

*Fuente: Gerencia de Planificación y Gestión.*

* Asistencias a exportadores y potenciales exportadores

A través de una atención personalizada, hemos asistido a más de 1,120 exportadores durante el 2021, con actividades de captación de clientes, promoción de oferta exportable, gestión de negocios, asistencias técnicas y gestión de tramites de exportación, a continuación, el detalle de estas actividades:

* Captación de nuevos clientes

Con el objetivo de hacer llegar los servicios de ProDominicana a más empresas exportadoras o con potencial exportador, la dirección de exportación a captado 157 nuevos clientes exportadores de diferentes productos, estas empresas ya forman parte de la cartera de clientes y se les ha brindado al menos uno de los servicios de ProDominicana. estos clientes fueron captados a través de la realización de 228 visitas técnicas a exportadores, donde se les presentaron los servicios que ofrece ProDominicana para apoyar sus negocios, estos nuevos clientes representan un incremento de 59% en la cartera de clientes de exportación.

También se realizó una revisión de la cartera de clientes exportadores, esto consistió en la segmentación y caracterización de las empresas exportadoras en el nuevo CRM de ProDominicana.

* Promoción de la oferta exportable

Durante el 2021 se ha coordinado la participación de las empresas exportadoras y empresas con potencial exportador en 41 eventos de promoción comercial nacionales e internacionales, 563 empresas han resultado beneficiadas con la participación es dichos eventos, teniendo la oportunidad de exhibir sus productos y de tener intercambios con potenciales compradores internacionales.

Debido al reto mundial que enfrenta el comercio internacional ante el Covid-19, los eventos de promoción local e internacional se han planificado en distintas modalidades, presencia o virtual. Para el caso de las ferias virtuales organizadas desde ProDominicana, se ha habilitado dentro de la plataforma de negocios ProDominicana Connect un módulo de Ferias Virtuales.

Estos eventos se clasifican en: eventos sectoriales, ferias y misiones comerciales.

* + Eventos sectoriales

En el 2021 se llevaron a cabo 9 eventos sectoriales en los que 278 empresas clientes de ProDominicana con el objetivo de exhibir la oferta exportable dominicana en las instalaciones de Pro Dominicana y así mostrar a todos los compradores visitantes de la institución el potencial exportador del país (ver tabla 5).

Tabla 5. Relación de eventos sectoriales 2021

| **Evento** | **Mes** | **Cantidad de Empresas Beneficiadas** |
| --- | --- | --- |
| Exhibición Multisectorial | Abril | 38 |
| Exhibición Multisectorial | Mayo | 41 |
| Exhibición del Sector Belleza | Junio | 32 |
| Exhibición del Sector Agroindustrial | Julio | 31 |
| Exhibición del Sector Tabaco | Agosto | 28 |
| Exhibición del Sector Café, Cacao y Confitería | Septiembre | 28 |
| Exhibición del Sector Moda, Joyas y Complementos | Octubre | 34 |
| Exhibición de Mujeres Exportadoras | Noviembre | 27 |
| Exhibición de Bebidas Alcohólicas | Diciembre | 19 |

*Fuente: Gerencia de Exportación.*

* + Ferias comerciales

En el 2021 se llevaron a cabo 5 ferias comerciales en la que 119 empresas clientes de ProDominicana exhibieron sus productos internacionalmente y conectaron con potenciales compradores con un monto de intención de negocios de US$31,199,664. (ver tabla 6).

Tabla 6. Relación de ferias comerciales 2021

| **Evento** | **Sector** | **Cantidad de Empresas Beneficiadas** | **Monto de Intención de Negocios** |
| --- | --- | --- | --- |
| Chocoa Virtual 2021 | Cacao y Chocolate | 13 | - |
| Dominican Taste Festival 2021 | Agrícola y Agroindustrial | 38 | US$15,221,664 |
| The Dominican Experience, The Wharf 2021 | Multisectorial | 16 | - |
| World Food Moscow 2021 | Agrícola y Agroindustrial | 16 | US$15,978,000 |
| Expo Dubai | Multisectorial | 36 | - |
| **Total Monto de Negocios** |  |  | **US$31,199,664** |

*Fuente: Gerencia de Exportación.*

* + Misiones comerciales y rondas de negocios

Durante el 2021 se llevaron a cabo encuentros exportador-comprador a través de rondas de negocios y misiones comerciales en coordinación con embajadas y consulados, ProDominicana gestionó la participación de 166 empresas exportadoras en 27 misiones comerciales y rondas de negocios, con más de 20 países (ver tabla 7).

Tabla 7. Relación de misiones comerciales y rondas de negocios 2021

| **Evento** | **Sector** | **Cantidad de Empresas Beneficiadas** | **País** |
| --- | --- | --- | --- |
| Misión a Estados Unidos | Institucional | - | Estados Unidos |
| Rondas de Negocios  México- Rep.Dom | Multisectorial | 20 | México |
| Misión Comercial  E-Orange | Café, Cacao, Piña y Banano | 10 | España |
| Misión Comercial  Riverview Wine Spirits NJ | Mango, Piña, Banano | 6 | Estados Unidos |
| Misión Comercial  Global Sources | Lechosa y Mango | 3 | Canadá |
| Misión Comercial  London Fruits | Mango, Aguacate y Limón | 1 | Estados Unidos |
| Misión Comercial  Vodipack | Mango, Piña y Aguacate | 8 | Italia |
| Misión Comercial Green Fields Logistics | Piña y Mango | 3 | Rusia |
| Misión Comercial  YCM Capital | Artesanías | 1 | Emiratos Árabes Unidos |
| Misión Comercial Sunfoods Enterprises Guyana | Agua Embotellada | 2 | Guyana |
| Misión Comercial  Tomahops BR Trading | Tabaco | 4 | Brasil |
| Misión Comercial River View Distributors Wine and Spirit | Mango, Piña y Banano | 4 | Estados Unidos |
| Misión Comercial Rio Grande Foods | Alimentos Procesados | 4 | Estados Unidos |
| Misión Comercial Vicmason | Materiales de Construcción | 4 | Jamaica |
| Misión Comercial Lushk Farm | Alimentos para Animales | 2 | Curazao |
| Misión Comercial STI LTDA | Blunt Wrap | 2 | Chile |
| Misión Comercial Walmart | Molondrón, Tomate y Piña | 13 | Estados Unidos |
| Misión Comercial Bohnkaf Kolonial | Cacao | 4 | Alemania |
| Misión Comercial Associated Brands Industries Limited | Snacks de Platanitos | 3 | Trinidad y Tobago |
| Misión Comercial  Jamaica- Rep.Dom | Alimentos y Plásticos | 20 | Jamaica |
| Misión Comercial  Canadá- Rep.Dom | Ajíes y Pimientos | 3 | Canadá |
| Misión Comercial Acasia | Tabaco | 5 | Líbano |
| Misión Comercial Gurkha | Tabaco | 12 | India |
| Misión Comercial Cigarros Colombia | Tabaco | 5 | Colombia |
| Rondas de Negocios Mujeres en Exportación | Multisectorial | 27 | Canadá, Perú, Nicaragua, Uruguay, Qatar, Trinidad y Tobago, St. Martín, USA, Colombia, Curazao |
| Misión Institucional a Washington | Institucional |  | Estados Unidos |
| Misión Exploratoria a Fruit Attraction | Institucional |  | España |

*Fuente: Gerencia de Exportación.*

* + Catálogo de exportadores

Por otro lado, se lanzó el Catálogo de Exportadores, el mismo se lanzó como herramienta comercial para ser utilizada como punto de partida para compradores internacionales. Este permite difundir productos de exportadores dominicanos y potenciar sus ventas, con el objetivo principal de ayudar a expandir los negocios en dicho sector, mediante la cual más de 385 empresas dominicanas han sido beneficiadas con promoción a través de esta importante herramienta.

* Gestión de negocios de exportación

En el referido período se han captado 63 compradores internacionales de 24 mercados con un enfoque en más de 18 productos, a través de la red internacional de representantes comerciales de República Dominicana en el mundo.

Estos compradores fueron captados con el objetivo de registrarlos en la plataforma ProDominicana Connect y que puedan tener agentas de reuniones con exportadores dominicanos.

En el 2021 se creó una base de datos de potenciales compradores internacionales, esto consistió en la captación de estos, la validación y depuración y la incorporación en el nuevo catálogo.

* Asistencias técnicas
  + Asesorías de inteligencia de mercados.

Durante el 2021 se han ofrecido 78 asesorías de inteligencia de mercados a las empresas exportadoras y empresas con potencial exportador, para realizar estas asesorías, la Dirección de Estudios Económicos y estadísticos ha elaborado una serie de documentos e informes sobre el sector exportador para la detección de oportunidades de negocio tanto de mercados como de productos de exportación. Entre estos documentos se destacan los siguientes:

* Elaboración de doce (12) informes sobre el comportamiento de las exportaciones de República Dominicana, en el cual se analiza el comportamiento de las exportaciones dominicanas, tomando en consideración el cambio tanto del mes como acumulado al momento, en este se verifica el cambio del monto global, de los principales productos, mercados, regímenes, entre otros aspectos a considerar.
* Estrategias Comerciales de RD con otros mercados: Es un documento que comprende las estadísticas de comercio, así como de Inversión entre la República Dominicana y otros países. En el mismo se plasman los diferentes acuerdos comerciales que podemos aprovechar, además de las diferentes rutas en materia logística, así como productos y sectores de enfoque. En el 2020 se elaboraron un total de 7 estrategias comerciales de la República Dominicana distintos países y/o grupos de países, a saber:

Tabla 8. Relación de estrategias comerciales elaboradas

|  |  |
| --- | --- |
| **No.** | **Estrategia** |
| 1 | Estrategia Comercial para el mercado de Turquía |
| 2 | Estrategia Comercial en el Caribe Oriental |
| 3 | Estrategia Comercial para el mercado de Marruecos |
| 4 | Estrategia Comercial para el mercado de Colombia |
| 5 | Estrategia Comercial para CARIFORUM |
| 6 | Estrategia Comercial para el mercado de Alemania |
| 7 | Estrategia Comercial de China |

*Fuente: Dirección de Estudios económicos y estadísticas.*

* Otros informes y estudios estratégicos: Con el objetivo de proveer los clientes de exportación de información estratégica oportuna que facilite la toma de decisiones empresariales, se han elaborado 11 informes y/o estudios:

Tabla 9. Relación de informes y estudios elaborados

|  |  |
| --- | --- |
| **No.** | **Informe/estudio** |
| 1 | Perfil Comercial de Italia |
| 2 | Estudio del Sector Belleza y Cuidado Personal |
| 3 | Compendio Estadístico para Periodistas |
| 4 | Oportunidades Comerciales de Rep. Dom. (Líbano) |
| 5 | Estudio sobre la industria de la moda en República Dominicana |
| 6 | Relaciones comerciales y de Inversión con Emiratos Árabes Unidos |
| 7 | Relaciones Comerciales y de Inversión con Ecuador |
| 8 | Relaciones Comerciales y de Inversión con Dinamarca |
| 9 | Relaciones Comerciales y de Inversión con Francia |
| 10 | La acuicultura dominicana |
| 11 | Análisis Internacional del Mango (Europa) |

*Fuente: Dirección de Estudios económicos y estadísticas.*

* + Asistencia de agilización de trámites

En el 2021 se han realizado 68 asistencias para agilización de trámites a diferentes empresas exportadoras y empresas con potencial exportador, las asistencias más demandadas fueron las relativas a: adquisición de permiso libre de tránsito, referimiento a servicios para admisión temporal, información sobre requerimientos de exportación y trámites para exoneración de impuestos, información sobre trámites para registro de exportación en aduanas, registro empresa en FDA, obtención de certificado de exportador, renovación de registros en la FDA y enlaces interinstitucionales.

* Gestión de trámites de exportación

Dando cumplimiento a lo establecido en la ley No. 84-99 sobre Reactivación y Fomento de las Exportaciones, en el período enero-noviembre 2021 se han brindado 464 consultas técnicas, y se han emitido 35 Resoluciones de Admisión Temporal.

Así mismo, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 110-13, Sobre Desperdicios y Desechos de Metales, Chatarras y otros Desechos de Cobre, Aluminio y sus Aleaciones, en el período enero-noviembre 2021 se han brindado 155 consultas técnicas, y se han emitido 23 Certificaciones para Exportadores de Metales.

También, en el referido período se han brindado 46 consultas técnicas, y se han emitido 31 Certificaciones de Exportador.

1. Asistencias a mipymes con vocación exportadora

* Preparación de mipymes para la internacionalización de bienes y servicios

El impulso a las MIPYMES funge como uno de los enfoques estratégicos principales, en la estrategia de promoción de las exportaciones de ProDominicana. Para esto, se les ofrecen asistencia integral para su fortalecimiento, internacionalización y encadenamientos productivos.

Durante el período enero-noviembre 2021, el Centro MiPymes de Exportación, logró identificar 81 MiPymes con potencial exportador, a quienes se les preparó un Plan para Exportar por primera vez. A su vez, en este período, 22 MiPymes asistidas por ProDominicana, lograron realizar su primera exportación. Por otro lado, 120 empresas MiPymes lograron hacer encadenamiento productivo con empresas exportadoras de mayor tamaño.

Estos resultados en las Mymes con vocación exportadora y en las empresas con potencial exportador se lograron gracias a las distintas asistencias que ProDominicana ha ofrecido, estas asistencias han sido:

* + Asesorías empresariales

Este servicio es ofrecido a los interesados remitidos vía Call Center, Monday, Front Desk, Zoom u otros medios. Durante el 2021 se brindaron un total de 718 asesorías.

* + Asistencias en el registro, renovación o actualización de datos, ante la FDA (Food and Drug Administration)

La Food and Drug Administration (FDA) de los Estados Unidos, es responsable de proteger la salud pública mediante la regulación de los medicamentos de uso humano y veterinario, vacunas y otros productos biológicos, dispositivos médicos, el abastecimiento de alimentos en nuestro país, los cosméticos, los suplementos dietéticos y los productos que emiten radiaciones. Durante el 2021 brindamos 69 asistencias técnicas en las informaciones y registro en FDA.

* + Visitas técnicas y aplicación de test exportador.

Durante el 2021 se realizaron 168 visitas técnicas para aplicar el test exportador e identificar el potencial exportador y para dar seguimiento a las empresas en proceso de fortalecimiento.

1. Formación en comercio internacional

* Plan de Formación en Comercio Internacional

De acuerdo con el plan integral de capacitación 2021 dirigido a exportadores micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), agentes del comercio exterior, productores, emprendedores y personas de interés del comercio internacional.

En el ámbito de los servicios de formación en comercio internacional, la Gerencia de Formación y Desarrollo en Comercio Internacional de PRODOMINICANA ha capacitado a 1056 empresas exportadores, 182 potenciales exportadores, y un total de 3,392 de personas participantes de la sociedad en general interesadas en temas de comercio exterior.

* De 1,056 exportadores pertenecen a un total de 353 empresas exportadoras.
* De 182 potenciales pertenecen a un total de 131 empresas potenciales exportadoras según la categorización de la gerencia de internacionalización de las MIPYMES.
  + Mujeres en Exportación

En continuación con la iniciativa “Mujeres en Exportación: hacia la Resiliencia Exportadora” dentro del impulso a la cultura exportadora, la inclusión y promoción hemos capacitado a las mujeres representantes de las empresas y potenciales exportadoras.

* Mujeres representantes Empresas Exportadoras: 606 participantes
* Mujeres representantes Empresas potenciales Exportadoras: 92 participantes
* Mujeres Sociedad en General: 1,602 participantes
  + Programa para Comunicadores y Periodistas

De acuerdo al lanzamiento del Plan Integral de Capacitación 2021 el cual se incluyó un programa de formación a los representantes del medio de comunicación con el objetivo de contribuir a la formación y la actualización de los conocimientos en temas de comercio internacional para este sector profesional que ha jugado un papel fundamental en la construcción del desarrollo político, social y económico de República Dominicana, dirigido a: Comunicadores y periodistas de medios de comunicación se impartieron las siguientes actividades de formación en comercio internacional (ver tabla 10).

Tabla 10. Relación de capacitaciones dirigidas a comunicadores y periodistas

| **No.** | **Nombre de la capacitación** |
| --- | --- |
| 1 | Fundamentos del Comercio Internacional |
| 2 | Potencialidades de la República Dominicana. Herramientas de Inteligencia |
| 3 | Negociaciones Comerciales Internacionales |
| 4 | Promoción de Exportaciones: Incentivos y Oportunidades |
| 5 | Atracción de Inversiones y Servicios de Expansión: Incentivos y Oportunidades |

*Fuente: Gerencia de Formación en Comercio Internacional*

* + Plataforma Educativa CAPACITA

La institución a través de la Plataforma Educativa imparte los cursos en modalidad virtual. La Plataforma CAPACITA está disponible globalmente los 365 días del año, teniendo como una capacidad ilimitada de tráfico de forma simultánea, integrando aplicaciones que la convierten más completa y robusta, especialmente la que permite la videoconferencia interactiva para desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje sincrónico.

En cuanto a los cursos y programas formativos, están diseñados según la naturaleza y competencias que persiguen alcanzar en el participante.

En el 2021, se destaca el uso de la plataforma virtual educativa con 12 cursos (ver tabla 11) virtuales y un total de 3,246 usuarios inscritos. Creciendo el flujo de participantes en un 35% en el año 2021.

Tabla 11. Relación de actividades formativas realizadas

| **No.** | **Nombre de la actividad formativa** |
| --- | --- |
| 1 | Curso-Taller: Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) |
| 2 | Webinar: Cómo Exportar a los Emiratos Árabes Unidos |
| 3 | Webinar: Cómo Exportar a Jamaica: Oportunidades de Negocios para República Dominicana |
| 4 | Webinar: Oportunidades de Negocios y Facilidades Comerciales del Mercado de Brasil |
| 5 | Webinar: Oportunidades Comerciales que ofrece el Mercado de RD a Costa Rica  Webinar: Oportunidades de Negocios con Trinidad y Tobago |
| 6 | Webinar: Cómo Exportar a Rusia |
| 7 | Webinar: Cultura de Negocios en Asia |
| 8 | Webinar: Etapas para Participar de Forma Exitosa en Ruedas de Negocios |
| 9 | Webinar: RD Exporta a Israel |
| 10 | Webinar: Cómo Exportar a la Unión Europea |
| 11 | Curso: Mis recursos tus posibilidades con Canadá |
| 12 | Webinar: Como exportar a Colombia |
| 13 | Capacitación para los funcionarios responsables en el sector exterior |
| 14 | Curso-Taller: Negociaciones Comerciales Internacionales |
| 15 | Curso-Taller: Plan de Negocios de Exportación |
| 16 | Curso-Taller: Marketing Internacional y Comercio Exterior |
| 17 | Curso- Taller: Costos y Establecimientos de Precios Competitivos en el Mercado Internacional |
| 18 | Curso-Taller: Logística y Transporte: Exportar para Crecer |

*Fuente: Gerencia de Formación en Comercio Internacional*

1. Otras acciones, actividades o proyectos para el fomento de las exportaciones

* Lanzamiento Guía de Exportación.

En el mes de febrero del 2021, ProDominicana, en conjunto con la Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO), lanzaron la “Guía de Exportación de la República Dominicana”, como una herramienta de apoyo a las empresas dominicanas en su proceso de inserción en los mercados internacionales.

Esta guía resalta las informaciones más importantes que deben conocer los exportadores y potenciales exportadores para poder realizar con éxito sus negocios de exportación.

La elaboración y lanzamiento de esta guía estuvo auspiciada por la Dirección General de Cooperación Multilateral (DIGECOOM) y la Unión Europea, en el marco del proyecto de Fortalecimiento e Internacionalización de las MiPymes, que se ha venido desarrollado, como parte de las alianzas entre el Gobierno y sectores productivos.

* Lanzamiento del Directorio de Exportadores

Herramienta disponible en embajadas y consulados, cuenta con más de 385 empresas que difunden sus productos y permite potenciar sus ventas.

* Herramienta Digital RAMI

Una nueva plataforma de información de acceso a mercados. Esta herramienta digital es gratuita y accesible donde los exportadores y potenciales exportadores pueden consultar las medidas, requisitos y regulaciones establecidas por cada país para admitir la entrada y la comercialización de mercancías importadas desde República Dominicana.

* Presentación del Estudio “Situación de la Industria de la Moda en la República, Dominicana”

Resultado de una investigación que busca impulsar la internacionalización de las empresas del sector. Asimismo, realizó el lanzamiento del Catálogo de Moda de la República Dominicana. Esta oferta exportable del sector Moda fue presentada también en España en evento realizado por el Instituto de Dominicanos en el Exterior (INDEX).

* Difusión del Decálogo del Buen Exportador

Desde ProDominicana a través de la Gerencia de Formación en Comercio Internacional se desarrolló el "Decálogo del buen exportador dominicano", un instructivo que recoge los pasos que se deben agotar para poder realizar exportaciones de bienes o servicios desde la República Dominicana efectivamente, cumpliendo con todas las reglas nacionales e internacionales existentes para tales fines.

* Encuentros provinciales

Desde la Red Nacional de ProDominicana, se inició el desarrollo de una serie de Encuentros Provinciales para el fomento de las exportaciones, con el objetivo de formalizar a los productores, asociaciones y cooperativas, para impulsar la generación de productos exportables por demarcaciones territoriales, a los fines de posicionarlos en los mercados internacionales. Se han llevado a cabo en las provincias de Azua, Bonao, San Juan y Santiago, donde asistieron más de 160 productores y potenciales exportadores de las distintas asociaciones y cooperativas de las provincias de la región.

* Encuentro Nacional “Mujeres en Exportación”

Se realizó el 2do. Encuentro Nacional Mujeres en Exportación: Hacia la Resiliencia Exportadora, con la presentación del estudio de las exportaciones de empresas lideradas por mujeres y su impacto en la economía dominicana. Durante el marco del evento se realizó una feria con la exposición de productos de más de 23 empresas de mujeres de distintos sectores: belleza y cosméticos, productos agroindustriales, joyería y bisutería, ropa, mobiliarios, artesanía, cacao, productos de bebe, moda, artesanía, productos comestibles y congelados, así como el reconocimiento a las empresas lideradas por mujeres con destacado desempeño en las exportaciones en este año.

* Propuesta para la Incorporación del Seguro de Crédito a la Exportación en la legislación dominicana

La Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030 en su plan de acción 3.5.1.1 derivado del Objetivo General 3.5, establece desarrollar instituciones y programas que faciliten el acceso al financiamiento competitivo y oportuno de las exportaciones, incluyendo seguros al crédito de exportación.

De igual forma, el Plan Nacional de Fomento a las Exportaciones (PNFE) 2020-2030, creado a partir de un esfuerzo conjunto entre los sectores público y privado, recogiendo las perspectivas de instituciones, gremios, organizaciones y empresas nacionales vinculadas al desarrollo exportador, comprende en su línea de acción 4.2.2.2, correspondiente al pilar 4, promover el desarrollo del seguro de crédito a la exportación como un instrumento esencial para la promoción financiera de las exportaciones.

PRODOMINICANA, en cumplimiento con estas normativas, así como con sus objetivos de asesorar y colaborar con los sectores público y privado en la adopción o mejoramiento de políticas, regulaciones, mecanismos o acciones que contribuyan a generar la competitividad en las exportaciones, y de recomendar al Poder Ejecutivo la adopción de medidas tendientes a incrementar las exportaciones, realizó un análisis sobre esta figura en distintos países, con la finalidad de identificar algunos modelos de éxito para la incorporación de este tipo de seguro de crédito en la Republica Dominicana.

Atendiendo a una serie de investigaciones, se identificaron seis modelos correspondientes a Estados Unidos, España, Colombia, Perú, México y Corea del Sur con elementos de valor para formular las bases de nuestro primer sistema de seguro de crédito a la exportación, como un instrumento de promoción de exportaciones que permita reducir la incertidumbre jurídica que enfrentan nuestros exportadores ante los riesgos del comercio internacional.

1. Indicadores de los procesos institucionales en beneficio de las exportaciones

* Indicadores de resultados
* Indicadores de gestión
  + 1. Más Inversión

Con el objetivo de atraer y retener la Inversión Extranjera Directa (IED) en el país, potencializando los sectores estratégicos de inversión y simplificando los trámites para la materialización de inversiones productivas, ProDominicana se propuso en su Plan Operativo Anual (POA) 2021 realizar 13 acciones, actividades o proyectos, englobadas en el eje más inversión, eje que representa el 17% del POA 2021. El desempeño del eje más inversión en el año 2021 fue de 88%.

1. Desempeño de la Inversión Extranjera Directa en República Dominicana

En el 2021, República Dominicana se posicionó como el principal receptor de IED de Centroamérica y el Caribe, los flujos netos de Inversión Extranjera alcanzaron los US$2,337.3 millones a septiembre del 2021, lo que representa un crecimiento de 27.3% con respecto al mismo período del año 2020 (ver gráfico 3)

*Fuente: Elaborado por ProDominicana, con datos del BCRD*

1. Los principales logros de impacto en la IED

Para lograr este incremento en los flujos de IED, ProDominicana ha ofrecido a inversionistas extranjeros y potenciales inversionistas extranjeros asistencia integral para instalación o expansión de proyectos de inversión en República Dominicana. Adicional a esto, ProDominicana ha desarrollado otras acciones para el fomento de la IED, como la creación y lanzamiento de distintas herramientas digitales, estudios, materiales digitales y diagnósticos de la IED. A continuación, el detalle de estas acciones, actividades y proyectos:

* Asistencias a inversionistas y potenciales inversionistas

En total, durante el 2021 ProDominicana ha brindado 583 asistencias a inversionistas y potenciales inversionistas para la instalación, desarrollo y expansión de proyectos de inversión, estas asistencias han sido: Asistencia y acompañamiento técnico; Asistencia para participación en ferias y misiones de inversión; Acceso al portafolio de proyectos de inversión; Emisión de registro de IED y Acceso a requisitos y flujogramas de procesos de inversión.

* Atracción de nuevos proyectos de inversión en sectores estratégicos.

En el 2021, ProDominicana ha logrado atraer 21 nuevos proyectos de IED, para lo cual, ha captado e identificado 114 leads, o potenciales inversionistas, a través de la revisión diaria de los medios de comunicación, la búsqueda en bases de datos de inversionistas, la participación en ferias de inversión, y la participación en misiones de inversión.

* + Ferias y misiones de inversión

Durante el 2021 se ha coordinado la participación de la República Dominicana en alrededor de 6 eventos para atracción de IED (ver tabla 12).

Tabla 12. Relación de actividades formativas realizadas

|  |  |
| --- | --- |
| **No.** | **Feria/misión** |
| 1 | Misión Comercial Miami |
| 2 | Caribbean Hotel & Resort Investment Summit (CHRIS) |
| 3 | FITUR |
| 4 | Misión Comercial Francia |
| 5 | Misión Estados Unidos |
| 6 | Expo Dubai |

*Fuente: Dirección de Inversión*

* Expansión de proyectos de inversión.

Durante el 2021 ProDominicana logró propiciar la expansión de 14 proyectos de IED, a través de la identificación y promoción de oportunidades de reinversión

* + Presentaciones de oportunidades de negocios

En este período ProDominicana ha realizado presentaciones sobre las oportunidades de negocios con cámaras de comercio y otras entidades de inversión con países como Estados Unidos, España, Francia, Catar, Turquía, Emiratos Árabes, Polonia, India, China, Colombia, Arabia Saudita, Sudáfrica, Venezuela, Jamaica, Haití, entre otros.

* Gestión de tramites de inversión

Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 16-95 y su Reglamento de Aplicación No. 214-04 de Inversión Extranjera Directa y/o Transferencia de Tecnología en el período enero-noviembre del 2021 se han emitido 17 Certificados de Registro de IED y de han atendido 292 consultas para su obtención, a través de nuestra plataforma institucional del Registro Digital de IED con la cual hemos facilitado los procesos, además de haber eliminado el cobro por este registro.

En el mes de abril, ProDominicana lanzó el Registro Digital de Inversión Extranjera Directa a través de su portal institucional, como parte de las acciones que está llevando a cabo para el fortalecimiento del clima de inversiones en el país, facilitando el proceso para el establecimiento y expansión de las inversiones extranjeras en el país.

El Registro de IED ha sido administrado por la institución desde el año 2003 en modalidad presencial, conforme a lo establecido por la Ley No. 16-95 de Inversión Extranjera. Hoy en día, ya es posible realizarlo en línea y de forma gratuita.

De esta forma, los inversionistas pueden acceder a las ventajas que les brinda la ley de una forma más fácil, haciendo de la República Dominicana un destino de inversión aún más atractivo para proyectos de alta tecnología, innovación y desarrollo de infraestructura.

El evento de lanzamiento fue moderado por la Directora Ejecutiva, Biviana Riveiro, y contó con la presencia de la Excelentísima Vicepresidenta del país, Raquel Peña, y el acompañamiento de manera virtual del Honorable Ministro de Industria, Comercio y MIPYMES, Ito Bisonó. Asimismo, se llevó a cabo el Panel "Oportunidades y Perspectivas para Mejorar el Clima de Negocios en RD" moderado por Servio Tulio Castaños, Vicepresidente Ejecutivo de FINJUS, junto a los panelistas: Alejandro Peña Prieto, Vicepresidente de ASIEX; Sra. Marisol Vicens, Socia de la Firma de Abogados Headrick; y Roberto Herrera, Gerente País del Grupo InterEnergy.

1. Otras acciones para la atracción de IED

* Lanzamiento Guía de Inversión

En el mes de enero, se lanzó con éxito la “Guía de Inversión de la República Dominicana”, como una herramienta para brindar información del país en el proceso de atracción de inversión extranjera. Esta guía sirve de referencia para los inversionistas, como un factor de decisión para establecerse en el país, frente a los distintos países que compiten con la República Dominicana como destino en cuanto a inversión.

Esta guía fue elaborada en conjunto con la Asociación de Empresas de Inversión Extranjera, ASIEX, y está disponible al público en español, inglés, francés y ruso.

El evento de lanzamiento contó con la presencia de la Excelentísima Señora Vicepresidenta, Raquel Peña, el Excelentísimo Sr. Roberto Álvarez, Ministro de Relaciones Exteriores (MIREX), y su Excelencia Sra. Sonia Guzmán, Embajadora Extraordinaria y Plenipotenciaria de la República Dominicana en los Estados Unidos de América.

* Diagnóstico de IED en el país (UNIDO)

Se inició el programa UNIDO de la Unión Europea & World Bank para el desarrollo de las estrategias y amplitud de alcance en la promoción y atracción de IED. Además, la coordinación de la actualización de la política regulatoria con la UNCTAD.

* Directorio Empresarial de Inversión

ProDominicana desarrollo el primer Directorio de Empresas de Inversión Extranjera establecidas en la República Dominicana. Con este directorio, no sólo se busca monitorear y conocer el universo de inversionistas extranjeros en el país, sino también, dar seguimiento al impacto de la Inversión Extranjera Directa (IED) en la economía nacional. Esto permitirá contar con un instrumento de información que facilitará el acercamiento y seguimiento a estas empresas para ofrecer los servicios que brinda ProDominicana.

* Fortalecimiento de relaciones internacionales

Se han realizado acercamientos para fortalecer las relaciones con las agencias de promoción homologas de todo el mundo, iniciando con el seguimiento y puesta en ejecución del acuerdo de colaboración con APEX Brasil, entre otros que se encuentran en gestión. Se logró la implementación del acuerdo interinstitucional con MIREX, en miras a fortalecer la relación e interacción entre ambas instituciones, motorizando la actividad de nuestras embajadas y consulados en el exterior en la captación y referimiento de potenciales inversionistas.

Se realizaron acercamientos y entendimientos de colaboración con las distintas embajadas en República Dominicana, como la de Estados Unidos, Suecia, Francia, México, Brasil, Alemania, Italia, la Mancomunidad (“Commonwealth”), entre otras.

Estrechamos relaciones con otras instituciones como CNZFE, DGAPP, MEM, MITUR, DGM, DGA, DGCINE, y distintos gremios del sector privado como ASIEX, AMCHAM, ADOZONA, CCI-DF, entre otros, posicionándonos con el empresariado local e internacional, así como del sector público, como la entidad responsable y prioritaria para la Inversión Extranjera en el país.

1. Indicadores de los procesos institucionales en beneficio de las exportaciones

* Resultados institucionales en beneficio de las inversiones

*\*Monto según dato reportado por los inversionistas*

* Gestión institucional de apoyo a las inversiones
  + 1. Más Marca País

El objetivo de este eje es impulsar la Marca País en cada parte del mundo, impregnando nuestra identidad y valores en cada uno de los productos y servicios que exportamos y la inversión que atraemos, así como dando a conocer nuestros destinos turísticos.

Con la firma de un acuerdo interinstitucional entre: el Ministerio de Turismo (MITUR); el Centro de Exportación e Inversión (ProDominicana); y representantes del Sector Privado, el 9 de septiembre del 2020, se dio un importante paso en la implementación de la marca país, conformándose luego una Comisión Multisectorial, mediante el Decreto No. 466-20, de fecha 11 de septiembre 2020, donde se designa a ProDominicana como Secretario General de dicha comisión.

El 20 de octubre 2020 se realizó el Lanzamiento de la Marca País de la República Dominicana, iniciativa que consistió en lanzar una estrategia que posicione y promocione las potencialidades de nuestro país, frente a competidores regionales que llevan al mundo una oferta similar a la nuestra, proporcionando valor al comercio, el turismo, la inversión, la ciudadanía y nuestra cultura, permitiendo unificar bajo un mismo concepto los productos y servicios dominicanos, así como maximizar las potencialidades turísticas, que reflejen en forma atractiva, y distintiva los elementos de la identidad dominicana de mayor interés.

El proyecto Marca País pretende aunar los esfuerzos de todos los sectores productivos, creando una propuesta de valor sobre la base de los pilares que fomentan el crecimiento económico, y el desarrollo sostenible del país.

Los miembros del sector privado de la Comisión Multisectorial asumieron la realización del concurso del logo, realizando cuatro (4) paneles, con la participación de grandes expertos en marca país donde se discutió que es y que no es la marca país, cómo es el proceso de la construcción y difusión de ésta y cuáles son los principales objetivos que debe alcanzar. Estos paneles se llevaron a cabo en Santo Domingo, Baní, Santiago y Punta Cana respectivamente.

El Comité Multisectorial para la Marca País, del cual ProDominicana es Secretario General, se está coordinando la implementación de la estrategia. Por eso, el día 5 de noviembre 2020 se lanzó formalmente el concurso “Una República Llena de Talento”. Este concurso finalizó el 13 de mayo de dicho año, donde se presentó al país la nueva imagen que representaría a la Republica Dominicana en el mundo.

Durante el 2021 ProDominicana realizo acciones relacionadas al posicionamiento local de la marca país y al posicionamiento internacional de la misma, para lo cual participo en el lanzamiento de la marca país en New York y el Qatar, así mismo promovió a través de las redes sociales y otros medios digitales información relacionada a la marca país.

1. RESULTADOS AREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO
   1. Desempeño administrativo y financiero
      1. Ejecución presupuestaria

El Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (ProDominicana), a través de la Dirección Administrativa y Financiera, procedió a la ejecución del presupuesto asignado de RD$481,711,197.00 millones, en la tabla a continuación, se presenta un resumen del desempeño financiero al 30 de noviembre del 2020, con base en las informaciones del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) y la proyección de los gastos a ejecutar al cierre del año.

Tabla 13. Presupuesto asignado y ejecutado

|  | **Presupuesto  Asignado 2021** | **Presupuesto Ejecutado diciembre 2021** | **Diferencia** | **%** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ingresos/Recaudaciones por otros conceptos:** | **481,711,197** | **468,434,805** | **(13,276,392)** | **100** |
| Asignación Mensual del Presupuesto | 412,421,599 | 377,855,904 | (34,565,695) | 80.66 |
| Aduanas (DGA) | 64,119,598 | 77,778,260 | 13,658,662 | 16.60 |
| Recaudaciones propias ventas de servicios | 5,170,000 | 12,800,642 | 7,630,642 | 2.73 |
| **Ejecución Presupuestaria del Período** | **481,711,197** | **429,009,011** | **(52,702,186)** | **100** |
| Gestión del Programa | 334,352,106 | 305,610,245 | (28,741,861) | 71.24 |
| Promoción de las Exportaciones | 90,432,774 | 72,531,030 | (17,901,744) | 16.91 |
| Internalización de las Pymes | 19,539,500 | 17,214,108 | (2,325,392) | 4.01 |
| Captación y Coordinación de la Inversión Extranjera | 27,597,875 | 25,481,963 | (2,115,912) | 5.94 |
| Servicios de Capacitación | 9,788,942 | 8,171,666 | (1,617,276) | 1.90 |

*Fuente: Gerencia Financiera.*

Tabla 14. Cuentas por pagar

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Cuentas por pagar** | **317,166,263** | **100.00** |
| TSS | 117,460,035 | 37.03 |
| DGII | 127,318,537 | 40.14 |
| Proveedores | 72,387,691 | 22.82 |

*Fuente: Gerencia Financiera.*

ProDominicana se encuentra entre las instituciones del Estado Dominicano cuyo presupuesto se gestiona bajo el enfoque orientado a productos y resultados, incluyendo en su estructura la principal producción pública de la institución con impacto en la ciudadanía, su asignación presupuestaria, las metas a ser alcanzadas durante el periodo, así como las áreas responsables de su ejecución.

* Ejecución Presupuestaria del Período / Metas de Producción Logradas:

El total de gastos del ciclo comprendido entre enero-diciembre 2021, ascendió a RD$429,009,010.94 millones, asignados de acuerdo con la estructura programática de la Institución, que está conformada por cinco (5) áreas estratégicas, cada una con sus respectivas gerencias:

* + Gestión del Programa: Compuestas por las áreas de apoyo y asesoras y estas áreas representan el 71.24% de la ejecución total del gasto.
  + Promoción de las Exportaciones: Dentro de este producto se engloban todas las actividades referentes al área sustantiva que implica a las exportaciones, la cual representó el 16.91% de total del gasto.
  + Internalización de las Pymes: La cual representó el 4.01% de total del gasto.
  + Desarrollo de la Inversión: Compuesta por la Dirección de Inversión, a las cuales se asignó el 5.94% del total de gastos.
  + Fortalecimiento de la Capacidad Exportadora: Se integran todas las actividades referentes a la formación y desarrollo de las capacidades exportadoras, cuya ejecución fue de 1.90% del total de gastos en el período.
* Ingresos/ Recaudaciones por Otros Conceptos.

El flujo de recursos financieros que la institución recibió en el período 2021 fue de RD$468,434,805.42. El 80.66% (377,855,903.81) fue aportado por el Gobierno Central, el 16.60% (77,778,260.00) provisto por la Dirección General de Aduanas (DGA), 2.73% (12,800,641.61) por recaudaciones propias de las ventas de servicios.

* Pasivos

El Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (ProDominicana) presentó pasivos por un monto total de RD$317,166,263.16 millones, representando el 37.03% (117,460,035.11) de los compromisos contraídos con la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) desde los períodos 2013 hasta Enero 2020, el 40.14% (127,318,536.62) compromisos con la Dirección General de Impuestos Internos desde los períodos 2006 hasta Julio 2020, el 22.82% corresponde a los compromisos con oferentes (72,387,691.43), representando el 16.88% (53,541,092.99) al 15 de agosto 2020, el 5.94% (18,846,598.44) compromisos adquiridos sólo en el mes Diciembre 2021. Es importante resaltar que todos los compromisos 16 agosto 2020- noviembre 2021 no existen deudas acumuladas.

* Comportamiento nominal 2021

El monto total de la nómina de ProDominicana ha experimentado una reducción promedio con relación al año 2020 de RD$2,290,945.72, en el año 2020 el monto nominal promedio representó RD$18,032,573.95, durante el año 2021 el monto promedio asciende a RD$15,741,628.23.

### 4.1.2. Índice de Gestión Presupuestaria

A la fecha, para el 2021 no se cuenta con la medición del índice de gestión presupuestaria (IGP), según la circular #22 del 30 de agosto del 2021 DIGEPRES socializó la nueva guía de evaluación del IGP, en la que se introducen importantes cambios en la medición de este índice con el objetivo de fortalecer los procesos de seguimiento y evaluación de la gestión presupuestaria.

La más reciente medición de este índice registrada en el portal sigob.gob.do fue realizada en diciembre del 2020, como resultado de dicha evaluación del IGP, ProDominicana obtuvo una calificación de 100%.

* 1. Desempeño de los recursos humanos
     1. Comportamiento de los subsistemas de recursos humanos.

A continuación, presentamos el comportamiento de los Recursos Humanos durante el año 2021, dentro del marco de los subsistemas que lo integran:

1. Subsistema de provisión (reclutamiento, contratación e inducción)

El Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD), implementa mecanismos que promueven la profesionalización de la Función Pública, a través de un reclutamiento y una selección efectiva, ubicando en los puestos de trabajo a los talentos con las competencias requeridas para desempeñar con éxito las funciones y tareas asignadas. Esto con el genuino interés de desarrollar un Sistema de Gestión Humana Meritocrático para la Profesionalización, contribuyendo con la eficiencia y eficacia en los servicios ofrecidos a la Ciudadanía. A continuación, presentamos los gráficos del resultado obtenido en este subsistema:

*Fuente: Dirección del Talento Humano y Servicios*

La institución cuenta con un proceso de Inducción estructurado para asegurar una efectiva y rápida adaptación del personal de nuevo ingreso a la cultura organizacional. Este proceso consiste en una presentación de alineación estratégica (misión, visión, valores, planes estratégicos, estructura) y un recorrido físico por las instalaciones del Centro.

1. Subsistema de aplicación (planeación, y distribución de RRHH, establecer manual de cargos, establecer perfiles de competencias de cargos, administrar programa de sucesión)

La Dirección del Talento Humano y Servicios en coordinación de los lideres de las diferentes direcciones planifica y distribuye los talentos, de acuerdo con los levantamiento e identificación de necesidades de cada área en base a los cambios del mercado. Esto con la finalidad de coadyuvar en el logro de los objetivos estratégicos.

En atención a la visión de la Dirección Ejecutiva y necesidades institucionales, de desarrollar y comunicar una política de Gestión del Talento Humano basada en la Estrategia y Planificación de la institución, cambiamos de una gestión tradicional a una gestión estratégica, enfocándonos en una revisión del proceso de Reclutamiento y Selección de Personal para lograr la conformación de un equipo de profesionales comprometidos y motivados, el cual contribuye de manera significativa en el logro de los objetivos establecidos.

El Plan Operativo se revisa y actualiza periódicamente, incluyendo el presupuesto, a los fines de lograr una mayor eficiencia en la utilización de los recursos y los resultados de las acciones y/o actividades planificadas.

La Dirección Ejecutiva ha implementado una serie de acciones que han tocado en diversos puntos la estructura organizacional, generando un ambiente ideal para la aceleración y revolución conceptual de sus procesos, así como también, de sus estructuras, capacidades y competencias del talento humano. Siendo esto el eje angular para iniciar un nuevo estilo de pensamiento innovador y enfocado en la generación de valor.

En este tenor y con la finalidad de lograr una estructura más homogénea y eficiente llevó a cabo el proceso de implementación de la nueva estructura organizacional. Esta labor se llevó a cabo con el consenso de los directores departamentales, lo cual permitirá:

* Mapeo, rediseño y documentación de los procesos.
* Alineamiento estratégico de la estructura organizacional.
* Balanceo de las cargas de trabajo.
* Métricas (KPIs) para la gestión gerencial.
* Efectiva gestión del talento humano.

En este orden, la Dirección del Talento Humano y Servicios llevó a cabo la revisión de sus procesos internos, con el fin de consolidar los lineamientos que regulan la gestión del talento humano en ProDominicana para lograr un desempeño profesional de alto nivel, apegados a las mejores prácticas y la visión estratégica institucional, en cumplimiento con las disposiciones del Código de Trabajo de la República Dominicana, la Ley No. 98-03 que crea el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD) y las Normativas de Control establecidas por la Contraloría General de la República Dominicana.

La institución cuenta con un Manual de Descripciones de Puestos, en el cual se establecen las funciones generales del CEI-RD, los objetivos, la identidad institucional y los niveles jerárquicos. Esta normativa está en proceso de revisión, a los fines de lograr una estructura homogénea y funcional que contribuya a la prestación de servicios eficientes, desarrollo de una cultura de cooperación eficaz y productiva, enfoque y claridad en los roles y que propicie una línea directa y rápida de comunicación entre los diferentes niveles, donde el liderazgo se sustente en el conocimiento.

En este aspecto se compartió a todo el personal el nuevo organigrama y se están actualizando los documentos internos y otros canales de uso externo. En la próxima etapa, el enfoque se dirigirá a los procesos.

La visión de la dirección es instaurar la Gestión por Competencias, la cual es el conjunto de procesos relacionados con la gestión de las personas como elemento clave que articula los subsistemas de Organización del Trabajo (clasificación de Puestos), Gestión de empleos (Reclutamiento y Selección), Evaluación del Rendimiento (desempeño), Gestión del Desarrollo (Formación y Desarrollo), Planificación de Recursos Humanos, y la Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales (Relaciones Laborales), para alinear a los talentos a las estrategias institucionales. El modelo tiene como objetivo:

* Identificar las capacidades exigibles en los procesos de selección y promoción de los colaboradores;
* Coadyuvar a la profesionalización del personal en sus puestos de trabajo a través de desarrollo de las competencias que aseguren su adecuado desempeño;
* Potencializar las competencias que impactan positivamente en el desempeño de los colaboradores, para garantizar servicios eficientes y de calidad;
* Evaluar el desempeño individual sobre la base de comportamientos y conductas verificables;
* Diseñar los planes de desarrollo y contenidos formativos para desarrollar competencias específicas que impulsen la mejora y la actualización continua;
* Diseñar el plan de sucesión para que los colaboradores con potencial de desarrollo puedan promocionar y ascender en la institución;
* Promover la calidad en el servicio público gestionando los comportamientos que contribuyan a la creación de una cultura basada en la eficiencia y la mejora continua;
* Fortalecer la función directiva a través del desarrollo de las competencias adoptadas para los niveles de dirección;
* Fortalecer los valores y el régimen ético y disciplinario establecidos en las normativas vigentes;
* Crear las capacidades en los talentos para una gestión basada en resultados.

Con la finalidad de identificar, motivar y retener el talento clave para el logro de los objetivos de la institución a largo plazo; reducir los costos y el tiempo invertido en la búsqueda de ejecutivos para puestos claves y preparar a la organización para enfrentar pérdidas repentinas de talento crítico, se elaboró en el último semestre del 2021 el Plan de Sucesión, el cual será implementado en el 2022.

Este plan, además de apoyar en lo antes mencionado, permitirá a los colaboradores satisfacer sus aspiraciones laborales, desarrollándolos y dándoles la oportunidad de aportar nuevas ideas que impacten de manera positiva a ProDominicana.

Para la elaboración de este plan, se realizó inicialmente un levantamiento de aquellos puestos críticos acorde a una matriz de criterios que establece las competencias esenciales que impactan la institución.

Posterior a eso, la dirección identificó candidatos potenciales para suceder aquellos puestos críticos levantados. Una vez identificados, se procedió a validar los casos pertinentes con los respectivos directores.

Se identificaron un total de 51 puestos críticos, así como las necesidades de los candidatos potenciales, las cuales fueron contempladas en el plan de capacitación anual 2022 para iniciar la mitigación de estas y preparar a los candidatos ante posibles ausencias de los colaboradores que ocupan los puestos críticos.

1. Subsistema de mantenimiento (satisfacción laboral, remuneraciones, beneficios sociales, seguridad e higiene y relaciones laborales)

La Dirección del Talento Humano y Servicios en continuidad con la labor de dar respuesta a las necesidades y trabajar en las mejoras, tanto del clima laboral como de la cultura organizacional, aplicó una Encuesta de Compromiso para conocer el nivel de felicidad laboral y el sentimiento de pertenencia de los colaboradores.

Esta encuesta fue completada por un total de 158 colaboradores de 188, y abarcó las categorías de: trabajo en equipo, perspectiva individual, liderazgo, crecimiento personal, comunicación, compromiso y calidad de vida en el trabajo. Los resultados arrojaron que la fortaleza de ProDominicana recae en el trabajo en equipo, con áreas de oportunidad en la comunicación.

Al finalizar el proceso de llenado de encuesta, el área de Talento Humano sostuvo un conversatorio con cada área sin la presencia de los líderes, para socializar sus resultados y, a su vez, para realizar un levantamiento más exhaustivo acerca del sentir de los colaboradores.

Con los insumos levantados, se procedió a redactar un informe que posteriormente fue compartido con el director correspondiente, a los fines de que elaboraran un plan de acción que permita reducir la brecha de inconformidad de los colaboradores.

En lo que respecta al indicador gestión de relaciones laborales y sociales, se han desarrollado en el transcurso del año un conjunto de acciones y actividades con el objetivo de promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los colaboradores, tales como:

* Habilitación dispensario médico: Con el objetivo de mejorar el bienestar y los servicios ofrecidos al talento humano de ProDominicana, en el mes de febrero, se inauguró el Dispensario Médico, en colaboración con ARS Humano. Esta unidad cuenta con los equipos básicos y un personal del área de salud capacitado para brindar asistencia primaria a los colaboradores, ante cualquier emergencia de salud. De esta forma, continuamos dando pasos para mejorar las condiciones laborales del recurso más valioso, nuestra gente.
* Habilitación de una sala de capacitación de Gestión Humana: Continuando con las iniciativas de mejoras, en pro de maximizar nuestros recursos, fue habilitada la sala de *“Gestión Humana Capacita”.*

En la misma se impartieron capacitaciones tendentes a fortalecer los conocimientos, para eficientizar el desempeño de los talentos de ProDominicana, tales como Paquete Office (Word, Excel, PowerPoint), entre otros.

* Habilitación sala de soporte humano: En interés de continuar fortaleciendo la salud integral de cada uno de los colaboradores, desde la dirección se gestionó la habilitación de la Sala de Soporte Humano, una iniciativa que viene a complementar el importante beneficio que ofrecemos en el área de salud, desde nuestro Dispensario Médico y la Sala de Lactancia. Este servicio está disponible los lunes, miércoles y viernes, en horario de 09:00 a.m. a 01:00 p.m.
* Operativos para el talento humano: En este aspecto propulsamos el bienestar laboral y la integración, añadiendo un valor agregado a los beneficios de salud ya existentes, por lo que estamos alineados en traer hasta los colaboradores beneficios colaterales que les ayuden dentro de este contexto. A continuación, citamos los operativos que se desarrollaron en el transcurso del 2021 y que han impactado directamente en la calidad de vida y el bienestar laboral de los colaboradores:
  + Pruebas PCR para la detección del Covid-19 (3 jornadas)
  + Vacunación contra la DT e influenza.
  + Jornada cardiovascular.
  + Emisión y renovación de licencia de conducir.
  + Renovación de Marbetes.
* Respuesta preventiva de ProDominicana ante el Covid-19

Conscientes de la importancia que revisten nuestras acciones en pro de detener el contagio del Covid-19, y a sabiendas de que esta crisis sanitaria que nos afecta a todos, tiene una incidencia primordial en el rendimiento de nuestro accionar como ProDominicana, desde la Dirección del Talento Humano y Servicios, se asumió el compromiso de aunar esfuerzos para llevar a los colaboradores todas las informaciones pertinentes, en lo relativo a crear y mantener una cultura de prevención y de responsabilidad frente a la Pandemia, a través de actividades y otras acciones. En ese sentido hemos realizado las siguientes iniciativas:

* + Elaboración del Protocolo Institucional Prevención Covid-19, el cual está adherido a las normativas establecidas por el Ministerio de Salud Pública.
  + Elaboración de un flujograma de pasos a seguir frente a posibles contactos con positivos Covid-19.
  + Entrega de mascarillas de manera periódica a los colaboradores.
  + Socialización continua vía correo de una campaña de prevención.
  + Coordinación de operativos de Pruebas PCR.
  + Instalación en cada uno de los pisos y en diferentes áreas de: alcohol, jabón antibacterial y letreros informativos.

1. Subsistema de desarrollo (se refiere a la implementación de un programa de capacitación que responda a las necesidades de desarrollo y crecimiento de los colaboradores, así como la evaluación del desempeño de estos, programa de reconocimiento)

La institución con el propósito de contribuir a que los líderes y los talentos desarrollen y fortalezcan las competencias y capacidades necesarias para el cumplimiento de los objetivos estratégicos cuenta con un Plan de Capacitación Integral.

El Plan de Capacitación del año 2021 estuvo conformado por 43 capacitaciones, dirigidas a las distintas áreas de la institución; sin embargo, ante necesidades y oportunidades que se presentaron en el transcurso, se gestionaron otras capacitaciones dirigidas a las áreas previamente planificadas, pero con un mayor enfoque. De igual manera, se capacitaron otras áreas no contempladas inicialmente, logrando así un mayor alcance e impacto en los colaboradores.

Al finalizar el 2021, se impartió un total de 75 capacitaciones; algunas dirigidas a direcciones específicas y otras, a distintas áreas con la necesidad en común, cerrando el año con un total de 3,382 horas de capacitación. A continuación, el desglose de la cantidad de capacitaciones por dirección:

*Fuente: Dirección del Talento Humano y Servicios*

*Fuente: Dirección del Talento Humano y Servicios*

 En adición a estas capacitaciones enfocadas, durante todo el año se impartieron charlas abiertas a todos los colaboradores que cubrieron temas esenciales de salud, tales como: prevención de cáncer de mama, prevención de cáncer de próstata, diabetes, autismo, hipertensión, entre otras; así como charlas de diversidad e inclusión. Esto con la finalidad de apoyar a nuestros colaboradores a cuidar de su salud y la de sus familiares, así como seguir manteniendo un ambiente de inclusión, respeto y tolerancia en ProDominicana.

En el tercer trimestre del 2021, se realizó un levantamiento de detección de necesidades con el objetivo de crear el plan de capacitación del 2022, enfocado en las áreas de oportunidad de cada colaborador para apoyar al desarrollo y crecimiento de estos y, por consiguiente, de ProDominicana.

La Dirección del Talento Humano y Servicios con el objetivo de medir los resultados de los colaboradores en la ejecución de sus funciones y el logro de las metas institucionales, en noviembre 2021 se llevó a cabo la implementación digital de la Evaluación de Desempeño, la cual cubre el período octubre 2020 - octubre 2021; la misma se realizó a través de una herramienta desarrollada por la Gerencia de Tecnología de la Información de ProDominicana.

Los colaboradores fueron evaluados basados en competencias y en las funciones que desempeñan día a día. La escala de las evaluaciones estaba conformada por cuatro categorías: colaborador clave, desempeño sobresaliente, desempeño consistente y bajo rendimiento.

El proceso que se llevó a cabo fue el siguiente:

* Los directores y gerentes completaron las evaluaciones de sus colaboradores.
* Los directores revisaron, comentaron y aprobaron todas las evaluaciones de sus direcciones.
* Los evaluadores socializaron los resultados de manera individual con cada uno de sus colaboradores.
* Todos los involucrados firmaron conformes y remitieron las evaluaciones a la Dirección del Talento Humano y Servicios.

Los resultados obtenidos por grupo ocupacional fueron los siguientes:

Tabla 15. Relación evaluación de desempeño por grupo ocupacional

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grupos** | **Bajo**  **Rendimiento** | **Colaborador**  **Clave** | **Desempeño**  **Consistente** | **Desempeño**  **Sobresaliente** |
| **Administrativo** | 0% | 7% | 29% | 64% |
| **Directivos** | 0% | 8% | 17% | 75% |
| **Servicios Generales** | 0% | 4% | 17% | 79% |
| **Técnicos** | 5% | 17% | 31% | 46% |

*Fuente: Dirección del Talento Humano y Servicios*

Un elemento fundamental que ha incidido en los resultados del desempeño ha sido la implementación de una cultura dinámica y participativa de puertas abiertas en todos los departamentos y niveles jerárquicos.

En el transcurso de este año se han propiciado un total de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, a través de promociones y transferencias en diferentes departamentos. Estos movimientos están basados en la formación académica, experiencia laboral y los resultados en la gestión.

Tabla 16. Índice de transferencias internas

| **Índice de transferencias internas** | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Detalles** | **Enero 2021** | **Febrero 2021** | **Marzo 2021** | **Abril 2021** | **Mayo 2021** | **Junio 2021** | **Julio 2021** | **Agosto 2021** | **Septiembre 2021** | **Octubre 2021** | **Noviembre 2021** | **Porcentaje** |
| **Transferencias internas** | 2 | 0 | 3 | 0 | 3 | 1 | 0 | 2 | 7 | 0 | 2 |
| **Total de colaboradores** | 220 | 211 | 211 | 209 | 210 | 208 | 207 | 206 | 208 | 206 | 211 |
| **TOTAL** | **0.91** | **0.00** | **1.42** | **0.00** | **1.43** | **0.48** | **0.00** | **0.97** | **3.37** | **0.00** | **0.95** | **0.04** |

*Fuente: Dirección del Talento Humano y Servicios*

Tabla 17. Índice de promociones internas

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Índice de promociones internas** | | | | | | | | | | | | |
| **Detalles** | **Enero 2021** | **Febrero 2021** | **Marzo 2021** | **Abril 2021** | **Mayo 2021** | **Junio 2021** | **Julio 2021** | **Agosto 2021** | **Septiembre 2021** | **Octubre 2021** | **Noviembre 2021** | **Porcentaje** |
| **Promociones internas** | 0 | 0 | 4 | 0 | 2 | 3 | 0 | 2 | 4 | 1 | 0 |
| **Total de colaboradores** | 220 | 211 | 211 | 209 | 210 | 208 | 207 | 206 | 208 | 206 | 211 |
| **TOTAL** | **0.00** | **0.00** | **1.90** | **0.00** | **0.95** | **1.44** | **0.00** | **0.97** | **1.92** | **0.49** | **0.00** | **0.69** |

*Fuente: Dirección del Talento Humano y Servicios*

En pro de propiciar el crecimiento y desarrollo sostenido de los colaboradores, la dirección implementó otra iniciativa que ha generado un impacto positivo y ha contribuido con el fortalecimiento institucional, el Programa de Reconocimiento. El principal objetivo es instaurar una cultura de reconocimiento que facilite a los supervisores, talentos y clientes internos el identificar, premiar y promover los aportes PRO de los colaboradores, para contribuir a crear un entorno laboral agradable y competitivo, en que el potencial humano y el sentido de valía constituyan impulsores de la productividad laboral y personal. Este programa aplica a todos los niveles jerárquicos de la institución.

Se consideran aportes PRO de un colaborador:

* Contribuciones que hace más allá de las funciones y/o responsabilidades de su puesto.
* Conductas exhibidas de manera consistente, que generan resultados sobresalientes, constituyéndose en modelo para otros.
* Respuestas oportunas y acertadas a la solución de una situación o problema relacionado o no con su área.
* Mejoras de procesos relacionadas con reducción de costos, tiempo de respuesta, satisfacción del cliente y/o calidad.

En el transcurso del año se han nominado 43 colaboradores, de los cuales han resultado ganadores del programa 12. Las categorías corresponden a personal de línea, técnico, gerencial y directivo.

1. Subsistema de control (Es el registro de la documentación y actualización de la información en la base de datos y expedientes correspondientes al personal de ProDominicana. Así como la carnetización y el registro en el reloj biométrico del personal de nuevo ingreso)

La dirección cuenta con un sistema de control estructurado. Los expedientes de los colaboradores se actualizan periódicamente. En este aspecto en el primer cuatrimestre del año se llevó a cabo un operativo/auditoría de actualización de todos los expedientes. En el cual se incluyeron documentos que contribuyen con el fortalecimiento de la gestión de personal, entre estos citamos:

* Acuerdo de Confidencialidad.
* Acuerdo de uso de vehículo (choferes y personal con asignación de vehículo).
* Formulario entendimiento de la Política de Gestión Humana.
* Formulario entendimiento Código de Ética.
* Recibo de descargo de uso de imagen.

El área cuenta con un sistema automatizado para la gestión de los movimientos de cada colaborador, el cual incluye la administración de la nómina de personal. En otro orden se está gestionando la implementación de un Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP), para optimizar los servicios, dinamizar el flujo de trabajo y crear una estructura organizacional de insumos, entre otros beneficios para la dirección.

En el momento de ingresar un nuevo colaborador se le registran las huellas dactilares en el reloj biométrico para fines de registrar y controlar el horario de entrada, almuerzo y salida. Cada semana se generan los reportes de asistencia y puntualidad y se remiten a los líderes, y dependiendo de los resultados se toman las medidas correspondientes. En el proceso de ingreso, igualmente se otorga a cada colaborador un carnet de identificación institucional como una forma de afianzar la cultura organizacional.

1. Programa de responsabilidad Social (Consiste en el desarrollo de prácticas de responsabilidad social, a través de la identificación y selección de causas de interés social en la que podamos contribuir)

Programa dona tu tiempo: A principios del 2021, ProDominicana lanzó su programa “Dona tu tiempo”, con el objetivo de cultivar el sentido de responsabilidad social en la institución. Este programa pretende motivar a los colaboradores, a dedicar parte de su tiempo a aquellas personas desfavorecidas, así como preservar el medio ambiente y promover los valores éticos en la sociedad dominicana.

En este sentido, durante el año se han apoyado distintas causas, aportando así un total de 276 horas de servicio, entre las que citamos:

* Donación de juguetes a niños. En el mes de enero, el personal recolectó juguetes para ser donados a la Fundación Devotos por el Divino Niño, organización que ayuda a familias con niños en la zona de Villa Juana. También entregaron juguetes al Hogar de Niños Casa de Luz, estancia dedicada a la atención de niños con discapacidades y que fueron abandonados.
* Donación de alimentos para animales. En el mes de febrero, el equipo de ProDominicana, recolectó alimentos para perros y gatos, los cuales fueron donados a la fundación de rescate de mascotas abandonadas en Diakimyi, ubicada en la Provincia de San Cristóbal.
* Donación a mujeres Hogar Crea. En el mes de marzo, el personal realizó donaciones de alimentos y artículos de higiene personal, a mujeres del Hogar Crea Femenino Keyla Martínez.
* Donación a Fundación Manos Unidas por el Autismo. En el mes de abril se realizaron donaciones de juegos didácticos, útiles escolares y de limpieza para los niños que integran la fundación.
* Jornada integral de vacunación. En interés de contribuir de manera directa en la inmunización de todos nuestros ciudadanos alineándonos de esa manera al Plan Integral de Vacunación de la Presidencia de la República (Vacúnate RD), desde ProDominicana estuvimos apoyando las jornadas de vacunación en coordinación con el Ministerio de Salud Pública, contando con la participación voluntaria de nuestros colaboradores. Estas jornadas fueron llevadas a cabo desde el 03 de junio al 10 de julio, logrando la inoculación de 1,609 ciudadanos. Las mismas abarcaron el Distrito Nacional, las provincias Peravia y Sánchez Ramírez. Cabe señalar que, dentro de esta jornada logramos vacunar al 99% de nuestro personal.
* Fortalecimiento del sentido de protección al Medioambiente: Conscientes de que el cuidado del Medioambiente es una prioridad para construir un futuro prometedor a nivel global, y a sabiendas de que es nuestra responsabilidad como ProDominicana dejar huellas positivas a las futuras generaciones, desde la Dirección del Talento Humano y Servicios hemos estado trabajando para fortalecer la cultura de protección al medio ambiente con nuestros colaboradores, a través de campaña de concienciación e iniciativas puntuales como la creación del concurso departamental *“¿Quién recicla más?” y de la limpieza de la plata de Montesinos.*
* Programa de pasantías inclusivas: A principios de año, ProDominicana inició su *“Programa de pasantías inclusivas”*, el cual busca promover la inclusión social y la productividad en beneficio de personas con discapacidades físicas, esto en el marco del acuerdo interinstitucional firmado con la Fundación Francina. En adición, el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD) se convirtió en la primera institución del Estado en trabajar en colaboración con la Escuela Nacional de Sordos.

Este tipo de experiencias y oportunidades son parte del compromiso de responsabilidad social que tiene la institución con el país, sumando así, 1,869 horas de servicios comunitarios en pasantías.

* + 1. Análisis de los resultados del SISMAP

Actualmente ProDominicana no está siendo medido por el indicador del SISMAP, ya que según Ley No. 98-03, que crea el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana, establece que la entidad se rige por el Código de Trabajo en materia de estructura, gestión y contratación de personal, y no por la Ley No. 41-08 de función pública.

No obstante, la institución cumple dentro de sus operaciones con el marco de la administración de gestión humana y se toman como buenas prácticas para una mejor gestión, algunos indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública, establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

* + 1. Cantidad de hombres y mujeres por grupo ocupacional.

En la institución predomina la fuerza laboral femenina en todos los grupos ocupacionales.

Tabla 18. Cantidad de mujeres según grupo ocupacional.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Detalle** | **Cantidad mujeres ene. 2021** | **Cantidad mujeres feb. 2021** | **Cantidad mujeres mar. 2021** | **Cantidad mujeres abr. 2021** | **Cantidad mujeres may. 2021** | **Cantidad mujeres jun. 2021** | **Cantidad mujeres jul. 2021** | **Cantidad mujeres ago. 2021** | **Cantidad mujeres sep. 2021** | **Cantidad mujeres oct. 2021** | **Cantidad mujeres nov. 2021** |
| **Total** | 130 | 123 | 121 | 119 | 119 | 118 | 116 | 119 | 121 | 120 | 86 |
| **A nivel Directivo** | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 6 | 8 | 7 |
| **A nivel Gerencial** | 9 | 10 | 10 | 10 | 10 | 9 | 9 | 9 | 10 | 8 | 9 |
| **A nivel Técnico** | 102 | 98 | 97 | 98 | 102 | 101 | 101 | 104 | 107 | 74 | 70 |
| **Total de colaboradores** | 220 | 211 | 211 | 209 | 210 | 208 | 207 | 206 | 208 | 206 | 211 |

*Fuente: Dirección del Talento Humano y Servicios*

Tabla 19. Cantidad de hombres según grupo ocupacional.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Detalle** | **Cantidad hombres ene. 2021** | **Cantidad hombres feb. 2021** | **Cantidad hombres mar. 2021** | **Cantidad hombres abr. 2021** | **Cantidad hombres may. 2021** | **Cantidad hombres jun. 2021** | **Cantidad hombres jul. 2021** | **Cantidad hombres ago. 2021** | **Cantidad hombres sep. 2021** | **Cantidad hombres oct. 2021** | **Cantidad hombres nov. 2021** |
| **Total** | 90 | 87 | 89 | 90 | 91 | 90 | 87 | 87 | 87 | 86 | 64 |
| **A nivel Directivo** | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 5 | 5 | 5 |
| **A nivel Gerencial** | 9 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| **A nivel Técnico** | 74 | 72 | 72 | 75 | 75 | 74 | 75 | 76 | 77 | 50 | 53 |
| **Total de colaboradores** | 220 | 211 | 211 | 209 | 210 | 208 | 207 | 206 | 208 | 206 | 211 |

*Fuente: Dirección del Talento Humano y Servicios*

* 1. Desempeño de los procesos jurídicos

En este período también se han firmado importantes acuerdos y convenios, que buscan la consecución de los objetivos institucionales de promover las inversiones y las exportaciones. Entre estos, podemos citar:

Tabla 20. Acuerdos de colaboración firmados con entes nacionales e internacionales.

| **Relación de acuerdos de cooperación vigentes** | | |
| --- | --- | --- |
| **Entidad cooperante** | **Objeto del acuerdo** | **Fecha** |
| **Año 2021** | | |
| 1. Instituto Tecnológico de Santo Domingo (Intec). | Ambas instituciones comparten deseo de colaborar conjuntamente incentivando y facilitando acciones de carácter educativo y científico, orientadas a promover el continuo mejoramiento de la calidad de vida de nuestra sociedad y el desarrollo sostenido del país. | 6/12/2021 |
| 1. Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) | Ambas instituciones tienen el propósito de buscar nuevas oportunidades para el mejoramiento de la captación de inversiones en torno a un mecanismo de promoción de la exportación en el área de la capacitación. | 8/12/2021 |
| 1. Cuerpo Consular acreditado en la Republica Dominicana | Fomentar las relaciones comerciales de Republica Dominicana, permitiendo que ambas instituciones se complementen en sus fines y misión al identificar nuevos mercados para las exportaciones dominicanas en los países que están acreditados los cónsules, y a su vez atraer inversiones. | 29/11/2021 |
| 1. Cámara de Comercio e Inversión Dominico-mexicana (CADOMMEX) | Fortalecer el desarrollo de las relaciones económicas y empresariales entre México y Rep. Dom., a través del fomento de las inversiones e intercambio comercial entre ambas naciones. | 31/8/2021 |
| 1. Ministerio de Trabajo | Trabajar de manera conjunta, promoviendo el fortalecimiento continuo de las capacidades de su personal y para el desarrollo e impulso de la producción nacional. | 19/8/2021 |
| 1. Cámara Oficial de Comercio de España en Rep. Dom. | Solidificar sus relaciones y desarrollar iniciativas en conjunto, para la consecución de sus objetivos comunes, con especial atención en el fomento de las exportaciones y la capacitación de inversiones. | 18/8/2021 |
| 1. Instituto agrario dominicano (iad) | El objeto del presente acuerdo busca mejorar la sinergia del apoyo al producto, al exportador e impulsar el desarrollo exportador sobre la base de una inserción competitiva en los mercados internacionales y elevar la productividad, competitividad y sostenibilidad ambiental, a fin de contribuir a ambas partes. | 2/8/2021 |
| 1. Dirección General de Alianza Publico Privada (DGAPP) | Aunar esfuerzo para el desarrollar y consolidar alianzas publico privadas que permiten poner en ejecución proyectos para la provisión de infraestructura, servicios públicos o de utilidad pública que mejoren la calidad de vida. | 9/7/2021 |
| 1. Cámara de Comercio y Producción de Samaná | Optimizar sus recursos para lograr las metas trazadas por el Gobierno Dominicano, y, dentro del marco de sus competencias, promover el desarrollo de las diversas actividades, proyectos y planes de trabajo que permitan a los actores locales el empoderamiento e incentivo para la productividad y el crecimiento de las exportaciones e inversiones en el país. | 1/7/2021 |
| 1. Cámara de Comercio y Producción de San Cristóbal. | Viabilizar acciones y proyectos focalizados en la promoción de la productividad empresarial, las exportaciones, la eficiencia gerencial de cara a sus objetivos empresariales. | 18/6/2021 |
| 1. Cámara de Comercio y Producción de La Vega Real. | Viabilizar acciones y proyectos focalizados en la promoción de la productividad empresarial, las exportaciones, la eficiencia gerencial de cara a sus objetivos empresariales. | 16/6/2021 |
| 1. International Center for Strategic Studies on International Investment. (ICSSFI) | Implementar un programa de cooperación recíproca para el desarrollo, fortalecimiento y consolidación de proyectos tendentes a generar y fortalecer la inversión extranjera directa hacia la República Dominicana. | 15/6/2021 |
| 1. Cámara de Comercio y Producción de Monseñor Nouel (CCPMN) | Viabilizar acciones y proyectos focalizados en la promoción de la productividad empresarial, las exportaciones, la eficiencia gerencial de cara a sus objetivos empresariales. | 10/6/2021 |
| 1. Tesorería de la Seguridad Social (TSS). | Facilitar el intercambio de información entre las dos instituciones, favoreciendo la compatibilidad de sus sistemas de información mediante el establecimiento de un conjunto de especificaciones que será empleadas por las partes. | 9/6/2021 |
| 1. A&F Comunicaciones estratégicas S.R.L. | Promoción y fomento de las exportaciones dominicanas y la atracción de inversiones extranjeras, para impulsar la inserción competitiva de la Republica Dominicana en los mercados internacionales de bienes y servicios | 31/5/2021 |
| 1. Cámara de Comercio Internacional de China (CCOIC) | Colaborar en los canales de intercambio, promocionar información de comercio, inversión, transferencia de tecnológica, cooperación económica, servicios e industria a los empresarios de ambos países. | 26/4/2021 |
| 1. Fundación Institucionalidad y Justicia (FUNJUS) | Desarrollar el fortalecimiento y consolidación de proyectos tendentes a generar capacidades técnicas y productivas, que logren crear mayor entendimiento del clima de inversión y exportación en el país. | 08/3/2021 |
| 1. Mercados Dominicanos de Abasto Agropecuario (MERCADOM), Instituto Postal Dominicano (INPOSDOM) y Parque Cibernético De Santo Domingo, S.A. | Establecer una alianza interinstitucional para impulsar la creación y desarrollo de una Plataforma de Exportación Agrícola para promover la colocación a nivel internacional de los productos agrícolas que conforman la oferta exportable de la República Dominicana. | 09/2/2021 |
| 1. Mou-procolombia | Aunar esfuerzos para el beneficio del comercio y las empresas de sus países, buscando incrementar las relaciones económicas bilaterales, a través del intercambio de conocimiento, informaciones, alianzas estratégicas en materia de capacitación y canalización de inversión extranjera directa. | 4/2/2021 |
| 1. Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) | Desarrollar el fortalecimiento y consolidación de proyectos tendentes a generar y fortalecer las capacidades técnicas y productivas, que generen acceso a las compras públicas nacionales e internacionales. | 01/2/2021 |
| 1. Dirección General de Migración (DGM) | Realizar intercambio de información que permita visualizar el comportamiento de la inversión de extranjera directa al país, para la toma oportuna de decisiones y desarrollo de estrategias conjuntas. | 14/1/2021 |

*Fuente: Consultoría Jurídica.*

* 1. Desempeño de la Tecnología
     1. Avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones.

Para fortalecer nuestro Data Center, adquirimos e implementamos dos servidores HP DL360 Gen10, y dos cajas de discos HPE StorageEasy 1660. Las mismas nos brindan mucho mejores recursos para implementar nuestra visión tecnológica, mediante la utilización de servidores virtuales.

A la vez adquirimos una solución de backup automatizada para sacar copias de respaldo de nuestra data. La frecuencia de backup es diaria de forma incremental y los sábados se hace un full backup. En adición hacemos un backup mensual. Los backups diarios se guardan por 31 días y los backups mensuales los guardamos al menos 6 meses.

Durante el 2021 se desarrollaron y actualizaron las siguientes plataformas:

* Plataforma de gestión de almuerzos

Alcance: Contar con un sistema que permita enviar un reporte de la solicitud de almuerzos al proveedor de la institución y que permita el control de la entrega de estos a los empleados.

Resultados: Actualmente la plataforma cuenta con una cantidad de 191 usuarios y más de 9,000 solicitudes desde su puesta en producción en el mes de febrero.

* Plataforma de Encuesta Compromiso

Alcance: Poseer un sistema que permita medir, a través de preguntas y respuestas el compromiso institucional que tienen los empleados con miras a la institución.

Resultados: La primera encuesta se realizó en el mes de mayo arrojando esta, un resultado estadístico que permite a la dirección medir y conocer el compromiso de los empleados.

* Plataforma de Servicios

Alcance: Contar con un sistema en donde se encuentren alojados todos los servicios de la institución que puedan ser automatizado.

Resultados: Se inició una primera fase con el servicio de Certificación de Inversión Extranjera Directa la cual actualmente cuenta con una cantidad de más de 50 usuarios activos y una cantidad de 11 solicitudes de certificados.

* Plataforma de Gestión de Clientes

Alcance: Contar con un sistema en donde se encuentren alojados todos los datos asociados a la gestión de clientes y potenciales clientes en ProDominicana, para que, en base a las informaciones arrojadas por el sistema, se pueda canalizar la prestación de servicios no solo de manera reactiva, sino proactiva, y con esas estrategias aumentar la cartera de clientes de la institución, así como los servicios brindados por esta.

Resultados: Implementación de una herramienta de gestión de clientes, utilizada por las áreas relacionadas a la prestación de servicios, principalmente en materia de los establecidos en nuestros objetivos institucionales, exportación e inversión, para su posterior adopción por todas las áreas de la institución, integrada esta con una herramienta de gestión de data para la visualización de indicadores de gestión y de resultados en tiempo real.

* Plataforma de Permisos, Vacaciones y Certificados laborales

Alcance: Tener un sistema que permita a los empleados realizar las solicitudes correspondientes a los permisos, vacaciones y certificados laborales al área de recursos humanos.

Resultado: Actualmente se han realizado 58 solicitudes de vacaciones, 16 certificados laborales y 156 permisos desde su puesta en producción el mes de mayo.

* Actualización de Plataforma Data Market

Alcance: Realizar las actualizaciones de nuevas secciones, gráficos estadísticos y funcionalidades.

Resultado: Actualizaciones en el módulo de exportación general, exportación por productos y provincias, de igual forma, se agregaron paneles informativos en la sección de Inversión.

* Plataforma para conocer (RAMI)

Alcance: Contar con una herramienta que permita el acceso a todo exportador/potencial exportador de una herramienta que permita consultar informaciones estratégicas sobre requisitos de acceso a mercados (RAM), mercados preferenciales, instituciones reguladoras, contactos del servicio exterior, aranceles, IVA u otros impuestos, de manera rápida, automática y digital.

Resultados: Se diseñó y desarrolló una herramienta digital, moderna y de navegación eficaz, user friendly, para todo tipo de usuario y tiempo de carga rápida,versión web optimizada para todo tipo de dispositivos móviles y sistemas operativos, modificable en cuanto a contenido de manera trimestral, temas, unidades de medidas y gráficos, para consultar informaciones estratégicas sobre requisitos de acceso a mercados (RAM), mercados preferenciales, instituciones reguladoras, contactos del servicio exterior, aranceles, IVA u otros impuestos.

* Sub-Portal de Transparencia

Alcance: Realizar las actualizaciones de estructura del sub-portal con la finalidad de que cumpla con las directrices presentadas por la DIGEIG.

Resultado: Readecuación de la sección de Compras y contrataciones del sub-portal de transparencia.

* Plataforma Intranet

Alcance: Realizar las actualizaciones que permitan el mejor funcionamiento y desempeño de la plataforma.

Resultado: Se realizó la integración del Active Directory, permitiendo que los usuarios utilizaran el mismo usuario y contraseña de la máquina y correo.

* + 1. Uso de las TIC para la simplificación de trámites y mejorar procesos.

Como parte de la implementación de la tecnología para la simplificación de trámites y mejora de procesos institucionales se realizaron diversos desarrollos, tanto de impacto a nivel interno, como externo:

* De impacto externo se desarrolló el portal de servicios institucionales para la habilitación del Registro de Inversión Extranjera Directa, lo cual permite recibir y procesar las solicitudes de este servicio de forma digital.
* De impacto externo también se desarrolló RAMI, herramienta elaborada con la finalidad de identificar y proveer información precisa y oportuna a los exportadores sobre los requisitos técnicos existentes en los distintos mercados internacionales, en especial de mercados preferenciales para República Dominicana, con miras a mejorar el acceso, la calidad y la eficiencia de los servicios sobre requisitos de acceso a mercados que provee la Gerencia de Políticas Económicas y Comerciales (GPEC).
* De impacto interno de habilitó el intranet, herramienta que permite centralizar y gestionar solicitudes de servicios internos como son: selección de almuerzo, solicitud de permisos, y solicitud de vacaciones.
* De impacto interno de habilitó la herramienta para evaluación de desempeño.
  + 1. Certificaciones obtenidas; desempeño de la mesa de servicio; y proyectos de fortalecimiento del área o las competencias del personal.

Durante el 2021 no se obtuvieron nuevas certificaciones, pero se mantienen las que están actualizadas, y a su vez nos encontramos trabajando en la recertificación de la NORTIC A3, y E1, así como la implementación de la NORTIC A4, y A5.

El desempeño de Mesa de Ayuda y la gestión del Sistema de Gestión de ticket de asistencia o Help Desk, fue de 93% en el 2021.

* + 1. Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTicge).

Órgano rector: Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).

El resultado obtenido en el Índice de Uso de TIC, correspondiente a los trimestres del 2021 fueron de 90%, 88%, y 85% respectivamente (ver gráfico 7).

Gráfico, Gráfico de barras

Descripción generada automáticamente

*Fuente: Gerencia de Planificación y Gestión.*

Como parte de los logros alcanzados en el 2021 en materia de aspectos tecnológicos se readecuaron las políticas vinculadas a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), con relación a los siguientes aspectos:

* Seguridad de la Información
* Resguardo para activos tecnológicos
* Desarrollo o Implementación de Software
  1. Desempeño del sistema de planificación y desarrollo instituciona
     1. Desempeño de los subsistemas de planificación, de conformidad con la Resolución no. 14-2013 que aprueba los Modelos de Estructura Organizativa de las Unidades Institucionales de Planificación y Desarrollo (UIPyD).

1. Subsistema de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos fortalecido

* Lanzar Plan Estratégico Institucional 2021-2024Subsistema de Desarrollo Institucional fortalecido

El Plan Estratégico Institucional 2021-2024 establece, define y organiza el accionar de ProDominicana en dicho período para el logro de su misión, visión y responsabilidades como agencia de promoción de exportaciones y atracción de Inversión Extranjera Directa del Estado dominicano.

El plan contiene la formulación de la planificación estratégica institucional a mediano plazo, expresada a través de ejes, objetivos y resultados estratégicos, así como un conjunto de indicadores y metas que la institución se propone lograr durante los cuatros años.

Para la elaboración de este instrumento de planificación se ha tomado en cuenta lo dispuesto en la ley No. 98- 03 que crea el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana, así como lo establecido en el Decreto No. 275-17, que cambia la denominación del CEI-RD a ProDominicana, también lo establecido en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2021-2024, las Metas Presidenciales consignadas en el Programa de Gobierno, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los distintos Planes Sectoriales, incluyendo el Plan Nacional de Fomento a las Exportaciones 2020-2030 (PNFE) y la Estrategia Nacional de Exportación de Servicios Modernos (ENESM).

La formulación del plan ha sido coordinada por la Gerencia de Planificación y Gestión de la Dirección de Innovación Estratégica de ProDominicana. La metodología seguida para su elaboración tuvo un enfoque participativo, con la consulta permanente a las autoridades de la Institución al más alto nivel, además de talleres y mesas de trabajo con los gerentes y los equipos técnicos durante todo el proceso de revisión y ajuste.

El plan es el resultado de un análisis exhaustivo de la situación actual que atraviesa la institución en el marco de su contexto internacional y doméstico. Por lo que la elaboración de este instrumento recorrió un largo camino, el cual inició con un proceso integrador, multidisciplinario y dinámico, que se fue nutriendo de valiosos aportes realizados por los colaboradores de la institución. Bajo el lema “Seamos Nuestra Mejor Versión”, los colaboradores realizaron un levantamiento de los recursos y capacidades de la institución, e identificaron los principales retos y desafíos del sector exportador y de Inversión en la República Dominicana.

Como resultado de este proceso, se definieron iniciativas que se desarrollarán bajo cuatro (4) Ejes Estratégicos: Más Exportación, Más Inversión, Más Marca País y Más Institucionalidad.

Asimismo, se agregó un componente innovador a nuestro plan, que incluye 3 Pilares Transversales, los cuales estarán presente en todo nuestro accionar: +Innovación+, +Sostenibilidad y +Servicio.

1. Subsistema de Calidad en la Gestión fortalecido

* Implementar Sistema de Gestión de la Calidad
  + Para fortalecer el sistema de calidad, ProDominicana realizo las siguientes acciones:
  + Actualizar el inventario de procesos, políticas y procedimientos
  + Adecuación Políticas y Procedimientos institucionales a las NOBACI
  + Definición del mapa de procesos
  + Implementación NOBACI
  + Documentar el 50% de los procesos
  + Adquirir Certificación de Servicios emitida por alguna entidad reconocida (ej Nortic 5)

1. Subsistema de Cooperación internacional gestionada fortalecido

Desarrollo y resultados de los programas y proyectos con cooperación internacional:

* Caribbean Export – Webinar de Promoción de inversión:

Con el fin de fortalecer las relaciones comerciales bilaterales y promover la atracción de inversión extranjera, se desarrolló en junio de 2021 el seminario virtual “Oportunidades para crear una asociación de inversión para el desarrollo sostenible entre Haití y RD”, con el apoyo financiero de Unión Europea, y la organización y coordinación de la Agencia de Desarrollo para la Promoción del Comercio y la Inversión Caribbean Export.

Este seminario forma parte de las actividades del Programa de Cooperación Binacional Haití – República Dominicana, y se desarrolla en el marco del 11vo Fondos Europeos para el Desarrollo (FED), que tiene por objetivo reforzar mutuamente los procesos de desarrollo sostenible y favorables de ambos países, así como promover las mejoras de las relaciones y los procesos de integración en áreas claves.

En ese orden, fueron invitados panelistas que pudieran contribuir desde su experiencia como inversionistas tanto en territorio haitiano, como dominicano, cuales desafíos ha enfrentado y qué recomendaciones pudieran aportar para crear oportunidades sostenibles que beneficien a estas dos naciones.

Con las valiosas informaciones proporcionadas por estos inversionistas, podemos explorar la viabilidad e identificar proyectos conjuntos de promoción de inversión en los cuales el Centro de Facilitación de Inversión de Haití (CFI) y el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (Prodominicana) podrán presentar a los potenciales inversionistas árabes las oportunidades de negocios de inversión que existen en la zona fronteriza. El evento “Foro de inversión del Caribe” se llevará a cabo en marzo de 2022, en Emiratos Árabes Unidos, Dubai, y en el marco del evento Expo Dubái 2020. Asimismo, estaremos promoviendo estas oportunidades de negocios de inversión en otros futuros escenarios, a nivel mundial.

* Programa de Cooperación Técnica de Unión Europea, OACP y UNIDO:
  + Elaboración de un Directorio Empresarial para monitoreo de la Inversión Extranjera Directa (IED):

ProDominicana en alianza estratégica con la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (UNIDO) tienen a cargo la implementación a nivel país, del programa “ACP Clima favorable a los negocios. Apoyo a políticas nacionales y regionales inclusivas y favorables a las empresas, y fortalecimiento de las capacidades y cadenas de valor”, el cual es una cooperación técnica y financiera de la Unión Europea (UE) y la Organización de los países África, Caribe y Pacífico (OACP).

Este programa centra sus esfuerzos a nivel meso en temas de: Apoyo y creación de capacidades a las instituciones de promoción de inversión; Coordinación a nivel interinstitucional de la promoción de políticas nacionales y regionales; así también, a la Evaluación y promoción de los proyectos de inversión.

El programa está vigente, y en el marco de este se han ido desarrollando una serie de actividades que buscan construir el fortalecimiento de las capacidades institucionales y de las agencias de promoción de inversión, a través de la transferencia de conocimientos y mejoras de las habilidades de los involucrados de identificar, preparar y evaluar los proyectos de inversión.

* + Fortalecimiento de capacidades para el monitoreo de la Inversión Directa Extranjera (IED) en la República Dominicana:

En el año 2021, firmamos un acuerdo para el fortalecimiento de las capacidades, manejo de la información, facilitación de los procesos y optimización del uso de datos sobre IED en el país.

El programa “ACP Clima favorable a los negocios” con el apoyo de UNIDO, pone disposición de ProDominicana un sistema de recopilación de informaciones automatizadas con lo cual generará temas relevantes y de impacto para el país, así también podremos conocer las tendencias de las IED para un mejor uso y manejo estratégico.

Nuestra Dirección de Estudios Económicos e Inteligencia de Mercados ha iniciado un proceso de registro de 658 empresas de IED, además de encargarse de gestionar una encuesta de perfiles a 400 empresas de IED y mantener su posterior seguimiento.

* + Portafolio de Proyectos de Inversión en Plataforma DIPS – Naciones Unidas:

A finales del 2021, se concretó el acuerdo para elaboración de un portafolio de cincuenta (50) proyectos de oportunidades de inversión en el Sistema Digital para la Promoción de Inversiones (DIPS, por sus s.i.) desarrollado por UNIDO en el marco del Programa “ACP Clima favorable a los negocios”, con el fin de promover la atracción de Inversiones Extranjeras Directas hacia la República Dominicana.

Bajo la metodología, apoyo y asistencia técnica de UNIDO el equipo de la Dirección de Inversión, se encuentra trabajando en la creación de una base de datos de proyectos de oportunidades de inversión (IOP por sus s.i.) en sectores prioritarios de las cadenas de valor que serán cargados al DIPS, facilitando la recopilación de datos relacionados con el proyecto y facilitando su gestión y promoción a potenciales inversionistas, tanto a nivel nacional como internacional.

Asimismo, se formaron 13 personas de ProDominicana de diferentes departamentos en el software elaborado por UNIDO: Modelo Computarizado de Análisis y Reportes de Factibilidad (COMFAR por sus s.i.), el cual viene a contribuir en la facilitación y análisis de proyectos de inversión. Este software permitirá una mejor y mayor calidad en el servicio que ofrece ProDominicana.

En ese mismo orden, dimos participación en un segundo taller de COMFAR, a otras instituciones público-privadas promotoras y generadoras de proyectos de inversión, con lo cual contó con un quorum de 15 participantes provenientes de 8 diferentes entidades, al final del curso se les otorgó una certificación que le acreditaba usuario calificado para el manejo de COMFAR Básico. Esta actividad se desarrolló en el mes de diciembre de 2021.

Con esta iniciativa de la Unión Europea, la OACP y el apoyo de UNIDO, nos encaminamos a una República Dominicana más visible, de crecimiento inclusivo y sostenible que genera productividad, competitividad y capacidad de comercialización en determinadas cadenas de valor en los mercados internacionales.

* Cooperación No Reembolsable financiada por la Unión Europea.
  + Programa de Fortalecimiento e Internacionalización de Pymes de la República Dominicana:

En abril de 2021, cerramos exitosamente el programa de fortalecimiento e internacionalización de las pymes en la República Dominicana, el cual, tuvo una duración entre la implementación y ejecución duró 28 meses.

Los objetivos del programa fueron alcanzados en sus diferentes etapas, donde se creó un circuito de capacitaciones para el fortalecimiento de las capacidades tanto de nuestros ejecutivos, como de los exportadores y potenciales exportadores, se desarrollaron dos (2) herramientas tecnológicas de conectividad: “ProDominicana Connect”, con el fin de concertar rondas de negocios entre exportadores locales y compradores internacionales y “ProDominicana Capacita”, con el fin de poder capacitar a nuestros exportadores y ejecutivos de modo virtual o semipresencial, participamos en eventos de promoción nacional e internacional, en busca de contribuir a la preparación y mejora de la calidad de las PYMES y de los productos dominicanos con fines de exportación. Se prepararon 91 Mipymes con potencial de exportación y logramos que 41 Mipymes exportaran por primera vez a Estados Unidos de América y Europa.

* Programa de Estudios de Postgrados de la Agencia de cooperación Internacional del Japón (JICA):

Es un esquema de cooperación técnica y financiera que ofrece oportunidad a candidatos latinoamericanos de contribuirle en su desarrollo profesional y formación de líderes capaces de implementar mejoras en la gestión administrativa de las instituciones a las cuales pertenecen, además es una vía fortalecer las relaciones económicas con los países de la región latinoamericana.

Aplicamos en abril de 2021 al “Programa de capacitación de Líderes Globales para el Logro de los ODS” que oferta esta organización internacional, con la cual resultó electo de beca uno de nuestros colaboradores, para iniciar en el año 2022.

Esperamos que este programa de maestría fomente la mejora de la competitividad de nuevos métodos de negocios y estrategias de mercado adaptados al modelo económico actual.

* Foro Empresarial: Construyendo la Transformación de Desarrollo Regional del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE):

Llevado a cabo en la región Este de la República Dominicana, Higüey, Punta Cana, los días 25, 26 y 27 de noviembre de 2021, organizado por el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) y la colaboración conjunta de ProDominicana, con el objetivo de crear oportunidades de negocios de proyectos de inversión entre los países que conforman el Sistema de Integración Centroamericano (SICA), siendo estos: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Panamá, y la República Dominicana.

En este escenario se dieron cita personalidades de alto nivel como los Excelentísimos Presidentes de la República Dominicana y Honduras: Señor Luis Abinader y Señor Juan Orlando Hernández, empresarios del sector financiero, ministerios, gremios y agencias vinculantes al comercio y la atracción de inversión, inversionistas de los países de la región, inversionistas de Corea del Sur, el cual fue el país de honor invitado, y miembros directivos del BCIE.

Este evento fungió como plataforma de promoción e integración para que inversionistas, empresarios y funcionarios del gobierno central vinculados a los sectores estratégicos de: Energía, Salud, Infraestructura, Logística, Turismo, Servicios Financieros y Seguridad Alimentaria concertaran diez y siete (17) reuniones bilaterales, con el fin de presentar oportunidades de comercio e inversión de sus países.

Con este foro la República Dominicana persigue mejorar e incrementar su presencia de exportación en los mercados internacionales, así como fomentar la atracción inversión extranjera directa (IED) y generar más empleos dignos y de calidad para los dominicanos.

* + 1. Buenas prácticas para la dirección de proyectos

En el Centro de Exportación e Inversión (ProDominicana) se utiliza una metodología hibrida para la gestión de proyectos, tomando en consideración ciertas normativas y documentaciones establecidas en la Guía PMBOK (Project Management Book of Knowledge), así como en la gestión Scrum, permitiendo esto reducir la complejidad en el desarrollo de productos que permitan la satisfacción de las necesidades, estableciendo la ejecución de estos con división en pequeños logros o entregables, según lo establecido en la PO-DIE-DPI-01 Política de Gestión de Proyectos. Esta establece que todos los proyectos de la Institución deben categorizarse a fin de determinar el grado de incidencia o involucramiento que la Gerencia de Innovación de la Dirección de Innovación Estratégica tendrá sobre estos, lo cual será el punto de partida para determinar de acuerdo con estos resultados de categorización, el recurso más idóneo para apoyar la ejecución de este.

La Dirección de Innovación Estratégica en ProDominicana, es el área encargada de centralizar y coordinar la dirección de proyectos, así como también de apoyar en las diferentes etapas del ciclo de vida de estos, incluyendo esto la estandarización de las políticas y procedimientos para la planificación, ejecución y gestión de proyectos.

Según el modelo empleado en la institución todo proyecto debe de cumplir e implementarse de acuerdo con lo establecido en los procesos de dirección de proyectos: Inicio, planificación, ejecución, monitoreo y control, y cierre, teniendo identificado una fecha de inicio y una fecha final, en cada una de las fases que deberán ser ejecutadas para el logro de la planificación realizada.

Todo proyecto desarrollado en ProDominicana tiene que estar vinculado a la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, al Plan de Gobierno vigente y/o las prioridades establecidas por el Presidente de la República, al Plan Estratégico Institucional, y a las directrices de la Dirección Ejecutiva de la institución. Así mismo todo proyecto tiene que estar contemplado en el Plan Operativo Anual (POA) del área funcional que requiera el proyecto. En caso de no estar listado en el POA aprobado, el mismo deberá ser sometido a aprobación del Director (a) Ejecutivo (a) de la institución.

Todo proyecto desarrollado en ProDominicana, cuenta con la conformación de un equipo de trabajo, autorizado y conformado por los recursos humanos disponibles, con las habilidades y competencias necesarias para realizar las actividades descritas en el proyecto.

* + 1. Resultados de indicadores sobre desempeño de la oficina de proyectos (PMO)

En ProDominicana los proyectos institucionales son gestionados desde la Dirección de Innovación Estratégica, y al corte del 1er semestre la ejecución de los proyectos institucionales representa un 23.6% de la ejecución total de las iniciativas planificadas en el Plan Operativo Anual (POA) 2021, de los cuales a la fecha se ha ejecutado un 20.5%, significando esto un 87% de eficiencia en la gestión y administración de estos, según se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 8. Avances ejecución de proyectos institucionales.

Interfaz de usuario gráfica, Tabla

Descripción generada automáticamente

*Fuente: Gerencia de Innovación.*

* + 1. Cumplimiento de las diferentes unidades organizativas en la entrega oportuna de informaciones y reportes.

Como parte del fortalecimiento institucional se ha implementado la Política de planificación  y control de gestión, lo que conlleva el monitoreo mensual de las iniciativas e indicadores institucionales, presentando la ejecución de estas al corte de noviembre del 2021, un desempeño de un 96%, con el cual se evidencia el compromiso de todas las áreas de la Institución en la entrega oportuna de reportes e informaciones vinculadas a la gestión de las iniciativas y  proyectos planificados en la institución.

*Fuente: Gerencia de Planificación y Gestión.*

1. Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

Como parte del fortalecimiento institucional, la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, las directrices gubernamentales, y el Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), nuestra institución inicio en febrero del 2021, con el proceso de adecuación de las políticas y procedimientos internos, vinculados a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), las cuales son gestionadas, y auditadas por la Contraloría General de la República (CGR), a fin de garantizar el fortalecimiento de nuestro Sistema de Administración de Control y los niveles de calidad o marco general requerido para el control interno relacionado con las entidades de la administración pública. A la fecha se cuenta con la carga de toda la evidencia correspondiente, según cada componente establecido, contando con una puntuación de un 86.6% de implementación total, y trabajando en la ejecución de diversas acciones de mejora, basadas estas en las observaciones y/o recomendaciones realizadas por los auditores del órgano rector, para lograr el 100% de implementación total de las normativas.

1. Resultados de los Sistemas de Calidad

El Marco Común de Evaluación (CAF) es una Metodología de Evaluación para el mejoramiento de la calidad en las Administraciones públicas, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), adoptado por el Ministerio de Administración Pública, con la finalidad de proporcionar a las organizaciones del sector público dominicano una herramienta común para aplicar técnicas de gestión de calidad en su administración, que les permite autoevaluarse usando la herramienta Guía CAF, con la que identifican sus puntos fuerte y áreas de mejoras;  a su vez ayuda a elaborar un Plan de Mejora, otra herramienta del modelo, que es un conjunto de acciones que se aplican para subsanar las debilidades identificadas o áreas de mejoras encontradas en el autodiagnóstico.

La implementación del Modelo CAF es de carácter obligatorio para las instituciones públicas, según lo establece el Decreto 211-10. Asimismo, es fundamental para el proceso de Evaluación del Desempeño Institucional, asimismo, es fundamental para iniciar el proceso de Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), de acorde al Reglamento No. 273-13.

Actualmente la implementación de este es parte del Indicador del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), el cual es un sistema de monitoreo para medir los niveles de desarrollo de la gestión pública, que desde el año 2010 ha venido implementando el Ministerio de Administración Pública; tomando como referencia los indicadores del Barómetro de las Américas, sondeo auspiciado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) así como, los postulados de la Carta Iberoamericana de la Función Pública, esto, a través de (9) Indicadores Básicos de Organización y Gestión y sus Sub-Indicadores Vinculados, en el marco de los principios de eficacia, objetividad, transparencia y publicidad, entre otros que establece la Constitución de la República para la Administración Pública, la Ley No. 41-08 de función pública y otras normativas establecidas.

Los objetivos de este indicador son impulsar el cumplimiento de las normativas que rigen el desarrollo de la función pública, el fortalecimiento institucional, la calidad de los servicios públicos, fomentar una cultura de gestión eficaz y transparente que garantice el libre acceso de la ciudadanía a la información pública e incentive la sana competencia entre las organizaciones, y promover la mejora continua de la calidad de los servicios públicos que recibe la ciudadanía.

Los subindicadores monitoreados como parte de este sistema son los siguientes:

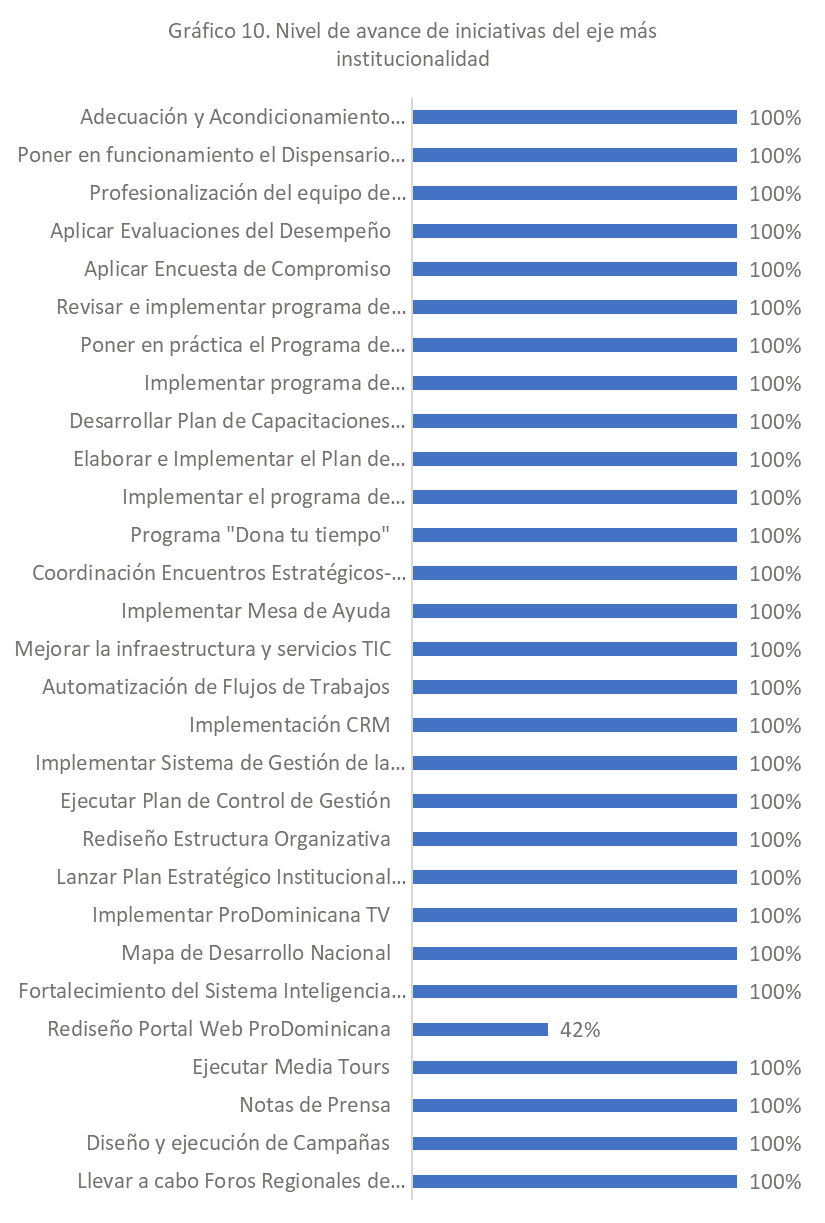
* Autodiagnóstico CAF
* Plan de Mejora Modelo CAF
* Estandarización de Procesos
* Carta Compromiso al Ciudadano
* Transparencia en las informaciones de servicios y funcionarios
* Monitoreo sobre la calidad de los servicios ofrecidos por la institución
* Índice de satisfacción ciudadana
* Nivel de Administración del Sistema de Carrera
* Planificación de RRHH, Estructura Organizativa
* Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos elaborado
* Concursos Públicos
* Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP)
* Escala Salarial aprobada
* Gestión de Acuerdos de desempeño
* Plan de Capacitación
* Asociación de Servidores Públicos
* Subsistema de Relaciones Laborales
* Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
* Encuesta de Clima

Actualmente este indicador del SISMAP no está siendo medido en ProDominicana, ya que según la Ley No. 98-03, que crea el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana, la entidad de rige por el Código Laboral en materia de estructura, gestión y contratación de personal, y no por la Ley No. 41-08 de función pública.

Según lo expuesto en los puntos anteriores la institución se encuentra evaluando diversos sistemas de modelos de gestión de calidad e implementación de buenas prácticas internacionales, que pudieran ser adoptados, y que en base a la naturaleza de la institución sea funcional y contribuya al objetivo de eficientizar los procesos y gestión institucional, sin embargo hemos aplicado diversas acciones para contribuir a la mejora de la calidad institucional como son la estandarización de procesos, mantener la transparencia en las informaciones institucionales según las directrices de la DIGEIG, monitoreo de la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios mediante la aplicación de encuestas de satisfacción, Manual de Organización y Funciones y de Cargos elaborado, plan de capacitación, encuesta de clima laboral, e implementación de acuerdos de desempeño.

1. Acciones para el fortalecimiento institucional

El objetivo del eje estratégico Más institucionalidad es asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas de ProDominicana a través del fortalecimiento de la imagen institucional; la mejora de los procesos de planificación y la asignación de recursos; el incremento de la efectividad de los servicios; el fortalecimiento y/o desarrollo de las capacidades técnicas del capital humano, garantizando la transparencia de la gestión interna.

**Durante el 2021 los avances en las iniciativas que forman parte de este eje alcanzan un avance general de 98. %, dichas iniciativas se detallan a continuación:

*Fuente: Gerencia de Planificación y Gestión.*

* 1. Desempeño del Área de Comunicaciones

Desde el Departamento de comunicaciones logramos mejorar la percepción de los productores y exportadores dando a conocer a ProDominicana como una agencia que brinda un servicio de calidad, efectivo, gratuito y orientado a sus necesidades.

 En cuanto a cobertura mediática ProDominicana logró una trascendental cobertura noticiosa tanto en medios escritos, digital, radio, televisión y revistas. Los medios de circulación nacional del país presentaron 610 publicaciones relativas a ProDominicana, en relación a vista a programas de radio y televisión logramos un total de 30 programas, publicaciones en revistas 10, dentro de nuestro plan de comunicaciones realizamos los siguiente medias tours presentación del Catálogo de Exportación y promoción del Plan Nacional de Fomento a la exportación (PNFE), con lo que se logró la meta de proyectar la imagen de la institución, y mantener una presencia activa en los medios de comunicación. A su vez, en este período la Dirección de Comunicaciones redactó 24 notas de prensa, convocó a los medios de comunicación 9 veces y, cubrió todas las actividades producidas en la institución.

* Notas de prensa Publicada durante el 2021

Durante el 2021 se publicaron las siguientes notas de prensa:

* + ProDominicana y la Dirección General de Migración firman acuerdo de cooperación Interinstitucional.
  + Lanzamiento de la Guía de Inversión de la República Dominicana.
  + ProDominicana, Unión Europea y DIGECOM benefician a Mipymes con el programa Crece.
  + ProDominicana y DGCP (Dirección General de Contrataciones Públicas) firman acuerdo de colaboración.
  + ProDominicana firma acuerdo para promover Exportaciones de Mipymes.
  + ProDominicana Lanza Guía De Exportación, martes 10 de febrero 2021
  + ProDominicana y el Consulado de Nueva York promueven la exportación de productos dominicanos
  + ProDominicana busca hacer negocios con Estados Unidos.
  + ProDominicana y FINJUS formalizan alianza estratégica interinstitucional, lunes 8 de marzo 2021
  + ProDominicana inicia la misión comercial México-República Dominicana, martes 16 de marzo de 2021
  + RD avanza en implementación de medidas para favorecer sector exportador.
  + ProDominicana presenta Registro Digital de Inversión Extranjera Directa.
  + Exportaciones de RD superan expectativas con crecimiento de 37%.
  + ProDominicana lanza programa de Capacitación en Comercio Internacional para comunicadores.
  + ProDominicana realiza exhibición de productos exportables.
  + ProDominicana saluda Lanzamiento Estrategia de Exportación de Servicios Modernos.
  + RD sobrepasa los mil Millones es exportación en mes de abril.
  + ProDominicana participa en la 41 edición de FITUR 2021.
  + RD genera perspectivas positivas y se consolida como el principal receptor de IED en la región del Caribe.
  + ProDominicana saluda puesta en sistema 24 hora implementado por la DGA.
  + ProDominicana firma Alianza Estratégica para desarrollar negocios en la Provincia Monseñor Nouel.
  + ProDominicana busca atraer Inversión de nuevos mercados.
  + ProDominicana apuesta al desarrollo de la exportación e inversión en La Vega.
  + ProDominicana destaca potencial industrial de san Cristóbal.
* Participación en programas de radio y televisión en el período enero -junio

Durante el 2021 ProDominicana participó en los siguientes programas:

* + Programa radial 12 y 2 transmitido por la 91.3 F.M.
  + Programa radial El Gobierno de la Tarde Por la Z101.3 FM.
  + Programa de TV Despierta CDN.
  + Programa el Sol de la Mañana.
  + Programa radial La Súper 7 en el mañana transmitido por la 107.7 FM.
  + Programa radial Cuentas Claras transmitido por La Nota Diferente 95.7 FM.
  + Programa de Radio el Gobierno de la Tarde.
  + Programa Tú Mañana By Cachicha
  + Programa de TV Orientación Tributaria, con la participación de.
  + Programa de radio Cuentas Clara por la Nota Diferente.
  + Programa Agenda Económica conducido por Rossanna Ruíz, Ezequiel Molina Lizardo, Luis Núñez, Andrés Terrero y José Manuel Luna Valiente, Vladimir Pimentel
  + Programa de radio MIPYMES DO con Francisco Lora.
  + Programa radial Almuerzo de Negocios con Rafael Fernández y José Luis Ravelo.
  + Programa Matinal 5, por Telemicro canal 5.
  + Programa televisivo El Día conb Huchi Lora.
  + Programa televisivo Líderes con Orlando Jorge Mera.
  + Participó en el Diálogo del periódico Diario Libre.
  + Participación el Coloquio del periódico El Día.
  + Programa de radio el gobierno de la tarde
  + Participación en el programa Agenda presidencial,
  + Programa de radio Rumbo de la tarde.
  + Participación en el encuentro del periódico El Caribe.
  + Participación Panel Mercado Women Leadership Summit 2021. The Change Makers.
  + Participación en el encuentro con el periódico la Información Santiago.
  + Programa Telematutino 11, con Ramón Núñez Ramírez y Jacqueline Morel.
  + Programa de radio motívate y arranca por Pura Vida.
  + Entrevista para el programa Buenos Días RD.
  + Participación en LEGALLY SPEAKING- Poadcast,
  + Entrevista para el Programa Hablan los Hechos.
  + Participación Programa Sin Tacones Ni Corbatas.
* Campañas

Durante el 1er semestre del 2021 ProDominicana desarrolló las siguientes campañas:

* + Campañas de Comunicación

Campaña Digital para Carnaval, “En ProDominicana, El Carnaval lo llevamos dentro”. Serie de 5 videos de 15 segs.  Del 23 al 26 de febrero 2021. Video Digital Independencia Nacional, “ProDominicana somos todos”. Sábado 27 de febrero 2021.

Campaña Digital “Una República de Mujeres Líderes” para celebrar el Día Internacional de la Mujer. Serie de 7 videos digitales.  Del 25 al 31 marzo 2021.

* + Campaña Invierte en RD

Desarrollamos una campaña con el objetivo de resaltar los atributos potenciales de cada sector en el que pueden invertir. Es una campaña que perdurará todo el año, iniciando el 8 de abril. Está compuesta por artes que promueven las bondades que ofrece nuestro país para los inversionistas, artículos de interés, audiovisuales y contenido digital.

Artículos publicados enfocado en los distintos sectores de inversión:

* “RD el mejor escenario para invertir en cine”, 09 de abril 2021.
* Por qué es el mejor momento para el Sector Servicios en R.D., 13 de abril 2021.
* Invertir en Energía e Infraestructura: Una estrategia de competitividad y Desarrollo en R.D., 29 de abril 2021.
* “Sector Agroindustrias 4 razones por las que invertir en República Dominicana tiene grandes beneficios”, 05 de mayo 2021.
* “Turismo en RD un viaje de oportunidades para inversionistas”, 17 de mayo, 2021.
* ¿Por qué transportar la IED en el sector logístico de RD?, 18 mayo, 2021.
  + Campaña Registro Digital IED

Publicaciones para informar sobre el Registro de Inversión Extranjera Directa en formato digital, que tiene por objetivo agilizar y transparentar los procesos a los inversionistas.

* Arte “Accede al Registro Digital IED” Revista Contacto, full page, mayo 2021
  + Campaña Exportar nos hace grande

Con el objetivo de promocionar las exportaciones y apoyar a nuestros exportadores, comunicando las bondades, esfuerzo, trabajo y logros de este sector. Video 15 junio del 2021.

* + Campaña ProDominicana Impulsa, promueve y acompaña

Esta campaña está concebida para promocionar nuestros servicios, herramientas y capacitaciones que ofrecemos en la institución. Consistirá en diferentes esfuerzos de para impulsarlos. Iniciamos con la Línea Apoyo al Exportador y Canales de contacto.

* + Campaña Digital Mi Vacuna te protege

Como apoyo de las Jornadas de Vacunación especiales, se creó diferentes piezas de comunicación para impulsar la vacunación de los ciudadanos, resaltando además el trabajo de voluntariado y asistencia de transporte desde ProDominicana. Inicio 2 junio del 2021.

* + Exhibición de Productos de la Oferta Exportable Dominicana.

Como parte de las acciones para impulsar la Marca País, Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (ProDominicana), realizó la exhibición de más de 30 productos exportables dominicanos, con la finalidad de promocionar el potencial exportador que posee el país. Su inauguración se realizó el 5 de abril 2021. Cada mes se estará impulsando un sector exportador. Durante el mes de junio la exhibición fue del Sector Belleza con la promoción de más de 30 exportadores. Como parte de los esfuerzos, se enviaron kits de productos a las principales figuras públicas e influenciadores de este sector bajo el lema #ApoyaLoNuestro.

* + Scan and Enjoy

Como parte de las acciones para impulsar nuestros servicios a favor de la promoción de lo nuestro, realizamos códigos QR con los documentos y estudios que hemos lanzado desde ProDominicana.

* + ¨Mucha gente lo dice¨

Como parte del desarrollo promocional de nuestra marca país, desarrollamos esta campaña en nuestras historias de Instagram exclusivamente, para promover algunos datos interesantes sobre nuestra cultura, costumbres y acontecimientos en tiempo real que guardan relación con nuestras tradiciones.

* + Productos de mi Región

Hemos desarrollado esta campaña a través de nuestras historias de Instagram exclusivamente, para promover datos de exportación segmentados por regiones de nuestro país, dando a conocer sus respectivos productos emblemáticos y hacia donde los estamos exportando.

* + ProSostenibilidad

Es una campaña que promueve el buen uso de nuestros recursos a favor del cuidado de nuestro medio ambiente. Daremos ejemplo de cómo podemos aportar para que logremos ser una sociedad más sostenible.

* Logros RRSS

Tabla 21. Evolución de las redes sociales de ProDominicana

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Facebook** | **2020** | **2021** |
| Cantidad de publicaciones | 122 | 238 |
| Fans / Seguidores | 12k | 21k |
| Interacción en publicaciones | 757 | 3.1k |
| **Instagram** | **2020** | **2021** |
| Cantidad de publicaciones | 88 | 488 |
| Fans / Seguidores | 29k | 33K |
| Interacción en publicaciones | 10k | 52k |
| Tasa de participación | 4.83% | 5.23% |
| Alcance de Publicaciones | 229k | 939k |
| **Twitter** | **2020** | **2021** |
| Cantidad de publicaciones | 78 | 142 |
| Fans / Seguidores | 40k | 42k |
| Interacción en publicaciones | 532 | 1.1k |
| **YouTube** | **2020** | **2021** |
| Visualizaciones | 17,051 | 15,220 |
| Suscriptores | 522 | 828 |

*Fuente: Dirección de Marketing y Comunicaciones*

1. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL
   1. Nivel de la satisfacción con el servicio

Según las directrices gubernamentales que atañen a nuestra entidad actualmente no utilizamos el Modelo de Carta Compromiso para el monitoreo y evaluación de acuerdos para la prestación de los servicios de la institución, sin embargo, nos encontramos en proceso de la Certificación de la NORTIC A5, la cual es la norma que certifica la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano, y como parte de dicha implementación hemos elaborado el Catálogo de Servicios Institucionales, estableciendo a estos tiempos de prestación optimizados para la optimización de estos, el uso de herramientas que permitan el monitoreo del cumplimiento de los tiempos de servicios asignados, así como la adecuación de políticas y procedimientos institucionales para la estandarización de la prestación de servicios.

Al finalizar el 2021 la eficiencia promedio en la gestión de solicitudes de servicios recibidas fue de un 83%, indicador obtenido de los días incurridos para brindar respuesta a la solicitud recibida versus los tiempos definidos o establecidos para proporcionar cada servicio, según el Catálogo estructurado para los fines.

Gráfico, Gráfico de barras

Descripción generada automáticamente

*Fuente: Gerencia de Planificación y Gestión.*

El porcentaje promedio resultante de la medición de la satisfacción de los usuarios fue de un 88%, indicador obtenido de la aplicación de encuestas de satisfacción que son remitidas a los solicitantes o demandantes de nuestros servicios, una vez se le ha proporcionado respuesta a su solicitud.

Gráfico, Gráfico de barras

Descripción generada automáticamente

*Fuente: Gerencia de Planificación y Gestión.*

* 1. Nivel de cumplimiento acceso a la información

Durante el año 2021, en la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) fueron recibidas a través del Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP), 34 solicitudes, las cuales fueron respondidas en su totalidad dando cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04.

* 1. Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Durante el año 2021en el Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias, a través de la Línea 311 no fueron recibidas ningún tipo de quejas, reclamos o sugerencias.

* 1. Resultado mediciones del portal de transparencia

Los resultados de las evaluaciones realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) al portal de transparencia institucional durante el segundo semestre se encuentran descritos a continuación.

Tabla 22. Mediciones del portal de Transparencia.

|  |  |
| --- | --- |
| **MES** | **CALIFICACIÓN** |
| Enero | 82 |
| Febrero | 100 |
| Marzo | 100 |
| Abril | 95 |
| Mayo | 95 |
| Junio | 95 |
| Julio | En Proceso |
| Agosto | En Proceso |
| Septiembre | En Proceso |
| Octubre | En Proceso |
| Noviembre | En Proceso |

*Fuente: Oficina de Acceso a la Información.*

En el mes de junio fue implementada una nueva Resolución NO. 002-2021 por la DIGEIG, con nuevos requerimientos, por lo que los cambios solicitados ya fueron aplicados, la oficina de Libre Acceso a la Información estamos a la espera de las evaluaciones correspondientes al segundo trimestre del año 2021.

De igual manera para el Portal de Datos Abiertos la OGTIC nos envió unos nuevos requerimientos para ser implementados en la nómina, estadística OAI y estadísticas de capacitación, para que las informaciones se encuentren en su formato más puro y transparente. Dichos requerimientos ya fueron aplicados.

1. PROYECCIONES

El Plan Operativo Anual 2022 de ProDominicana se encuentra en proceso de ajustes al presupuesto asignado, algunas de las acciones, actividades y proyectos que ProDominicana se propone realizar en el 2022 son:

|  |
| --- |
| **POA 2022** |
| **Coordinación de la implementación de los planes sectoriales que impacta ProDominicana** |
| Coordinación de la implementación del Plan Nacional de Fomento a las Exportaciones |
| Coordinación de las acciones de ProDominicana dentro de la Estrategia Nacional de Exportación de Servicios Modernos |
| Coordinación de las acciones de ProDominicana dentro de la Estrategia Nacional de Competitividad |
| **Coordinación de la implementación de las acciones derivadas de los acuerdos interinstitucionales firmados** |
| Coordinación de las acciones de ProDominicana dentro del acuerdo de Marca País |
| Coordinación de acciones de ProDominicana dentro del acuerdo con el PNUD |
| Coordinación de acciones de ProDominicana dentro del Acuerdo de Colaboracion Direccion General de Contrataciones Públicas (DGCP) |
| Coordinación de acciones de ProDominicana dentro del Acuerdo de Cooperación Dirección General de Cine (DGCINE) |
| **Coordinación de las acciones de las comisiones, consejos, comités, mesas y gabinetes en los que participa ProDominicana** |
| Coordinación de los consejos directivos de ProDominicana |
| **Gestión legal eficiente para asegurar el soporte jurídico institucional** |
| Asesoramiento Jurídico de ProDominicana realizado |
| Representación legal de ProDominicana realizada |
| Documentos legales elaborados y/o revisados |
| Registro y divulgación interna de los acuerdos interinstitucionales suscritos por ProDominicana |
| **Gestión eficiente la Oficina de Acceso a la Información OAI** |
| Atención a los requerimientos de información pública asegurando el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley No. 200-04 |
| Respuesta oportuna a las quejas, reclamaciones y denuncias canalizadas por la ciudadanía a través del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311 |
| Sub-Portal de Transparencia Institucional actualizado |
| Portal Datos Abiertos Actualizado |
| **Coordinación de la Red nacional de oficinas de ProDominicana** |
| Promover servicios de prodominicana en eventos nacionales |
| Plan de eventos locales |
| Articulación de las oficinas regionales y representantes provinciales |
| **Gestión y fortalecimiento de la Dirección Ejecutiva: Proceso de elaboración del POA y PACC de la DE, actualización de los avances mensuales, elaboración de memoria interna de la DE y fortalecimiento de las herramientas internas de trabajo.** |
| Planificación 2023 de la Dirección Ejecutiva formulada oportunamente |
| Actualización ejecución POA DE 2022 |
| **Subsistema de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos fortalecido** |
| Estructura Programática 2023 revisada y actualizada |
| Formulación del POA 2023 |
| Monitoreo, seguimiento y evaluación del POA 2022 |
| Monitoreo, seguimiento y evaluación del PEI 2021-2024 |
| Monitoreo, seguimiento y evaluación de meta presidencial Plan Nacional de Fomento a las Exportaciones |
| Monitoreo, seguimiento y evaluación de meta presidencial Estrategia Nacional de Competitividad |
| Monitoreo, seguimiento y evaluación de la Estrategia Nacional de Exportación de Servicios Modernos |
| Monitoreo, seguimiento y evaluación de metas físicas institucionales |
| Monitoreo, seguimiento y evaluación de las acciones derivadas de los acuerdos interinstitucionales |
| Informe de la Producción Pública asociada al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) |
| Asistencia en temas de formulación o ejecución de la planificación realizadas |
| **Subsistema de Desarrollo Institucional fortalecido** |
| Estructura Organizacional actualizada |
| Manual de Organización y Funciones actualizado |
| Manual de Procesos y Procedimientos actualizado |
| Manual de políticas internas actualizado |
| Catálogo de servicios actualizado |
| **Subsistema de Calidad en la Gestión fortalecido** |
| Implementación de sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2015. |
| Aplicación de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos |
| Sistema de Administración y Control Interno fortalecido |
| Recertificación Nortic A5 |
| Monitoreo y evaluación de Indicadores Institucionales |
| Monitoreo de la puntuación de los indicadores de gestión pública |
| Seguimiento y Evaluación mensual de los Indicadores de Gestión Pública |
| Gestión de participación de ProDominicana en premiaciones nacionales e internacionales |
| **Rendición de cuentas institucional** |
| Memoria del 1er semestre de Rendición de Cuentas Institucional |
| Memoria anual de Rendición de Cuentas Institucional |
| Elaboración y remisión de memoria institucional de logros ProDominicana |
| **Gestión y Monitoreo Oportuno del Portafolio de proyectos institucionales. Consiste en mantener el monitoreo oportuno de las acciones planificadas para la ejecución de los proyectos institucionales, la identificación de desvíos y planes de acción alternos, así como la generación de alertas tempranas para la disminución de los riesgos de incumplimiento de estos.** |
| Formulación del portafolio de proyectos institucionales 2023 |
| Monitoreo de la ejecución de proyectos institucionales |
| Seguimiento y evaluación del portafolio de proyectos institucionales |
| Implementación de buenas prácticas de dirección de proyectos |
| **Infraestructura tecnológica fortalecida** |
| Plan de actualización de Infraestructura Tecnológica implementado |
| Gestión eficiente del soporte técnico |
| Plan de contingencia de respaldo implementado |
| Plan de Seguridad TIC implementado |
| Plan de desarrollo informático implementada |
| Certificaciones NORTIC A2 |
| Certificaciones NORTIC A5 |
| Certificaciones NORTIC E1 |
| Implementación de Ventanilla Única (VUI) |
| **Gestión y fortalecimiento de la Dirección de Innovación Estratégica: Proceso de elaboración del POA y PACC de la DIE, actualización de los avances mensuales, elaboración de memoria interna de la DIE y fortalecimiento de las herramientas internas de trabajo.** |
| Planificación 2023 de la Dirección de Innovación Estratégica formulada oportunamente |
| Actualización ejecución POA DIE 2022 |
| **Gestión y fortalecimiento de la Dirección de Relaciones internacionales: Proceso de elaboración del POA y PACC de la DRI, actualización de los avances mensuales, elaboración de memoria interna de la DRI y fortalecimiento de las herramientas internas de trabajo** |
| Formulación de la planificación anual 2023 de la DRI |
| Actualización ejecución POA DRI 2022 |
| CRM |
| **Relación con compradores internacionales fortalecida** |
| Captación y tramitación de potenciales compradores internacionales |
| Creación del Directorio de Compradores Internacionales |
| gestionar el registro de compradores internacionales en ProDominicana connect |
| Presentaciones y encuentros empresariales con potenciales compradores internacionales realizados |
| **Relación con inversionistas fortalecida** |
| Captación y tramitación de potenciales inversionistas |
| Presentaciones y encuentros empresariales con potenciales inversionistas realizados |
| **Relación con embajadas, consulados, cámaras de comercio e instituciones homologas fortalecida** |
| Asistencias técnicas oportunas para los representantes de secciones comerciales en el exterior |
| Encuentros estratégicos con embajadas, consulados, cámaras de comercio, instituciones homologas |
| Gestión de Expertos Internacionales, a través de las Embajadas y Consulados en el Exterior para la capacitación de exportadores y productores en temas comerciales de interés |
| **Subsistema de Cooperación internacional gestionada fortalecido** |
| Detección de ofertas de cooperación para la implementación de programas y proyectos institucionales |
| Seguimiento a los programas y proyectos con cooperación internacional |
| **Gestión y fortalecimiento de la Dirección del Talento Humano y Servicios: Proceso de elaboración del POA y PACC de la DTHS, actualización de los avances mensuales, elaboración de memoria interna de la DTHS y fortalecimiento de las herramientas internas de trabajo.** |
| Formulación de la planificación anual 2023 de la DTHS |
| Actualización ejecución POA DTHS 2022 |
| Fortalecer ERP de Gestión Humana. (PROYECTO, VER CON SORANGEL) |
| Implementar herramienta para desarrollo de cursos virtuales (cuestionarios, simulaciones de diálogos y lecciones en video dentro de la plataforma virtual de aprendizaje de Prodominicana). |
| Implementar sistema de videoconferencias y reuniones virtuales. Se refiere a la adquisición de herramienta donde se pueda realizar las actividades formativas de manera virtual sin límite de tiempo y mayor capacidad de administradores y/o anfitriones. |
| Formulación del Plan de Formación en Comercio Internacional 2023 |
| Evaluación de satisfacción de los servicios de recursos humanos |
| Implementar sistema de ticket |
| Elaborar estudio sobre equidad salarial entre hombres y mujeres, por grupo ocupacional. |
| Implementación del Sello de Igualdad de Género del PNUD |
| **Subsistema de provisión fortalecido (reclutamiento, selección, contratación e inducción)** |
| Eficiencia en la gestión de solicitudes de nuevo ingreso |
| **Subsistema de aplicación fortalecido (planeación y distribución de RRHH, establecer manual de cargos, establecer perfiles de competencias de cargos, administrar programa de sucesión)** |
| Levantamiento e identificación de necesidades de RRHH y su distribución |
| Programa de sucesión |
| **Subsistema de mantenimiento fortalecido (Satisfacción laboral, beneficios sociales, seguridad e higiene y relaciones laborales)** |
| Aplicar y socializar la encuesta de satisfacción laboral (clima laboral) |
| Implementación de plan de acción de mejora del clima laboral |
| Gestión eficiente del programa de incentivos y beneficios |
| Reevaluación y adecuación de la infraestructura y capacitación del personal respecto al programa de salud ocupacional |
| Evaluación y socialización de normas y procedimientos sobre las relaciones entre el personal |
| Cultura Organizacional promovida |
| Gestión eficiente de las remuneraciones al personal |
| **Subsistema de desarrollo fortalecido: Se refiere a la implementación de un programa de capacitación que responda a las necesidades de desarrollo y crecimiento de los colaboradores, así como la evaluación del desempeño de estos** |
| Detección de Necesidades de Capacitación |
| Diseño del programa de capacitación interna |
| Implementación del plan de capacitación interna |
| Entrenamientos cruzados con las áreas |
| Aplicación de evaluación de desempeño |
| Programa de reconocimiento implementados |
| **Subsistema de control fortalecido: Es el registro de la documentación y actualización de la información en la base de datos y expedientes correspondientes al personal de ProDominicana. Así como la carnetización y el registro en el reloj biométrico del personal de nuevo ingreso.** |
| Registro de los nuevos ingresos |
| Actualización de la base de datos y expedientes de personal |
| Carnetización |
| Distribución de reportes de asistencia |
| **Programa de Responsabilidad Social implementado: Consiste en el desarrollo de prácticas de responsabilidad social, a través de la identificación y selección de causas de interés social en la que podamos contribuir.** |
| Pasantías inclusivas |
| Pasantías académicas |
| Voluntariado ¨Dona tu tiempo¨ |
| **Capacitación en Comercio Internacional** |
| Implementación de plan de capacitación 2022 |
| Capacitación a empresas exportadoras |
| Capacitación a empresas con potencial exportador |
| Capacitaciones a sociedad general |
| **Propuesta de Desarrollo y actualización del Instituto PRODOMINICANA para la formación y asesoramiento Elaborada.** |
| Proyecto ICEI Actualizado |
| **Gestión eficiente del centro de servicios** |
| Gestionar centro de servicios enero |
| Certificación A5 |
| **Gestión y fortalecimiento de la Dirección Administrativa y Financiera: Proceso de elaboración del POA y PACC de la DAF, actualización de los avances mensuales, elaboración de memoria interna de la DAF y fortalecimiento de las herramientas internas de trabajo.** |
| Formulación de la planificación anual 2023 de la DAF |
| Actualización ejecución POA DAF 2022 |
| herramientas |
| Gestión eficiente de los servicios generales institucionales |
| **Gestión eficiente de las compras institucionales** |
| Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023 (PACC) formulado |
| Plan Anual de Compras y Contrataciones 2022 (PACC) ejecutado |
| **Gestión eficiente de los activos fijos y suministros de almacén** |
| Control de bienes institucionales |
| Control de suministros |
| **Gestión eficiente de los archivos y correspondencias** |
| Gestión eficiente de documentos, archivos y correspondencias |
| **Gestión eficiente de las finanzas institucionales** |
| Presupuesto 2023 formulado y registrado en el SIGEF |
| Presupuesto financiero 2022 ejecutado |
| **Gestión eficiente de los servicios generales** |
| Plan de mantenimiento de la planta física, maquinaria y equipos, implementado |
| Plan de adecuación de la infraestructura física implementado |
| Plan de mantenimiento de la flotilla vehicular implementado |
| Atención oportuna a los requerimientos de transportación |
| Supervisión de los servicios de mayordomía y conserjería |
| Evaluación de los servicios generales |
| **Captación de nuevos clientes de exportación** |
| Nuevos clientes captados |
| **Promoción de la oferta exportable** |
| Gestionar la participación de empresas exportadoras en eventos sectorizados para promoción (Stand Institucional) |
| Gestionar la participación de empresas pymes con potencial exportador en eventos sectorizados para promoción (Stand Institucional) |
| Gestionar la participación de empresas exportadoras en ferias comerciales |
| Gestionar la participación de empresas pymes con potencial exportador en ferias comerciales |
| Gestionar la participación de empresas exportadoras en misiones comerciales |
| Gestionar la participación de empresas pymes con potencial exportador en misiones comerciales |
| Promoción de empresas exportadoras a través del catálogo de exportadores |
| **Gestión de negocios de exportación** |
| Gestionar la participación de empresas exportadoras en Rondas de negocios |
| Gestionar la participación de empresas pymes con potencial exportador en Rondas de negocios |
| Coordinar enlaces de negocio |
| **Asistencias técnicas a empresas exportadoras y con potencial de exportación realizadas** |
| Asistencias técnicas gestionadas |
| **Gestión eficiente de tramites de exportación** |
| Resoluciones de Admisión Temporal de la Ley No. 84-99, emitidas oportunamente |
| Certificación para los exportadores de desperdicios de metales, chatarras, desechos de cobre, según la Ley No. 110-13, emitidas o actualizadas oportunamente |
| Certificación al Exportador y Certificación al Exportador para la DGII, emitidos oportunamente |
| **Preparación de Mipymes para la internacionalización de bienes y servicios.** |
| Captación de nuevos clientes mipymes con vocación exportadora |
| Asesoría a Mipymes con vocación exportadora |
| Asistencia técnica especializada a mipymes con vocación exportadora |
| Gestionar participación de mipymes en encadenamientos productivos |
| Transferir clientes con potencial exportador a la gerencia de exportación |
| **Gestión estratégica de la Dirección de Exportación: Proceso de elaboración del POA y PACC de la DEX, actualización de los avances mensuales, elaboración de memoria interna de la DEX y fortalecimiento de las herramientas internas de trabajo.** |
| Formulación de la planificación anual 2023 de la DEX. |
| Actualización ejecución POA DEX 2022 |
| Elaboración de plan de eventos de promoción comercial |
| **Atracción de nuevos proyectos de inversión en sectores estratégicos.** |
| Captación e Identificación de leads (potenciales inversionistas) |
| Promoción de IED |
| Gestionar la instalación de nuevos proyectos de inversión |
| **Expansión de proyectos de inversión.** |
| Identificación y promoción de oportunidades de reinversión |
| Gestionar la expansión de proyectos de IED |
| **Gestión eficiente de tramites de inversión** |
| Certificado de Registro de IED y/o Transferencia de Tecnología emitidos oportunamente |
| Operatividad de la Ventanilla única de Inversión VUI |
| **Contenido y material gráfico gestionado y elaborado: Se trata del contenido gestionado, creado para página web, redes sociales, notas de prensa, murales, y correos institucionales, así como de composiciones gráficas y materiales diseñados, que pueden darse a solicitud de las áreas o por planificación de la DMC.** |
| Gestionar eficientemente de las solicitudes de diseño |
| **Fortalecimiento de imagen y presencia de ProDominicana en las redes sociales: Se trata de publicar en las redes sociales los contenidos solicitados por las distintas áreas de ProDominicana y la tramitación oportuna de las respuestas recibidas.** |
| Gestionar redes sociales |
| Adecuación de las redes sociales para cumplir con los criterios de la certificación Nortic E1 |
| **Fortalecimiento de imagen y presencia de ProDominicana en los medios de comunicación: Se trata de generar mayor acercamiento con los medios para comunicar la misión, pilares y actividades institucionales** |
| Gestionar medios de comunicación |
| **Ejecución de plan de acción anual de marketing y comunicación** |
| Ejecución del Plan de campañas |
| **Planificación de la Dirección de Marketing y Comunicación formulada y actualizada: Proceso de elaboración del POA y PACC de la DMC, actualización de los avances mensuales y elaboración de memoria interna de la DE.** |
| Formulación de la planificación anual 2023 de la DMC |
| Actualización ejecución POA DMC 2022 |
| Diseño, monitoreo y evaluación de la Estrategia de comunicación y difusión |

1. ANEXOS
2. Matriz de principales indicadores de gestión por procesos

A continuación, presentamos los principales indicadores de gestión institucional que son monitoreados como parte de la operatividad institucional y en base a la naturaleza de esta: 

* Resultados institucionales en beneficio de las exportaciones
* Gestión institucional de apoyo a las exportaciones
* Resultados institucionales en beneficio de las inversiones

*\*Monto según dato reportado por los inversionistas*

* Gestión institucional de apoyo a las inversiones

1. Plan de Compras

