



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar una auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL.

Santo Domingo, agosto de 2013

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.
 - a. **Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.
5. Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - a. En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”. b. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> | <p>1. Contamos con la misión y visión de la organización formulada y socializada con los grupos de interés involucrados del MICM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parte posterior de los carnets de cada uno de los colaboradores, en la página web del Ministerio • En las recepciones de los pisos del MICM • Salones de reuniones • Listados de asistencias de charlas sobre inducción a los nuevos empleados • Carta Compromiso al Ciudadano. <p>2. Se Evidencia que el MICM cuenta con un marco de valores alineados a la misión y la visión obedeciendo al marco general del sector público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web • Parte posterior de los carnets de identificación de los colaboradores | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Listado de asistencia charlas de inducción a los nuevos empleados • Carta Compromiso <p>3. Se Evidencia que el MICM cuenta con canales estratégicos donde se promueve y difunde la misión, visión, valores, código de ética, objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circulares • Presentación de charlas de inducción • Parte posterior de los carnets de identificación • Página web • Constancia de inducción • Listados de asistencia sobre charla de inducción • Presentación del Manual de Inducción). <p>4. Se Evidencia que el MICM realizó su última revisión de la misión, visión, valores, en su Plan Estratégico 2018-2021 y como parte del proceso de planificación estratégica del 2018-2021, conversamos acerca del cambio de la Misión, Visión y Valores, y se entendió que no era necesario cambiar dichos enunciados ya que la base para la formulación de los mismos seguía siendo la misma Estrategia Nacional de Desarrollo y que si bien es cierto que estamos actualizando el Plan Estratégico, muchas de las apuestas estratégicas siguen la misma orientación de los años pasados y continúa alineado a la END y a las metas presidenciales. Nuestra visión, a pesar de que hemos avanzado, pero 4 años no ha sido suficiente para lograr ciertos aspectos en</p> | |
|--|---|--|

| | | |
|---|---|--|
| <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> | <p>estos 4 años pasados. Por estas razones, entendimos que nuestra misión, visión y valores continúan estando vigentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan 2018-2021 <p>5. Se Evidencia que el MICM ha desarrollado su sistema de gestión para prevenir los comportamientos no éticos, mediante la conformación de la Comisión de Ética y su marco jurídico y la aplicación del Código de Ética del MICM, (CE-MICM).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elección de la Comisión de Ética • Foto de la Juramentación de la Comisión de Ética • Listados y acta de Reuniones de la Comisión de Ética • Certificado de validación de Conformación de la Comisión de Ética • Reglamento Interno de Gestión Humana y Código de Vestimenta y Código de Ética • Reglamentos apegados a la Ley 41-08. <p>6. Contamos con la comisión de ética que cuenta con un Plan de Acción para gestionar la prevención de la corrupción a través de la sensibilización de los colaboradores sobre la importancia de conocer estas directrices.</p> <p>Evidencias:</p> | |
|---|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Acción (Proyecto 3, numerales 11 y 12) • Charla-taller sobre capacitación de la ética • Listado de participantes. <p>7. Se Evidencian el MICM cuenta con Normas de Buen Liderazgo y que capacita a sus líderes para reforzar la confianza, lealtad y respeto entre directivos/colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas de buen Liderazgo • Invitación talleres de Liderazgo múltiples generaciones (fotos, carta de conformidad) | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| <p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la</p> | <p>1. Se Evidencia que el MICM cuenta con una estructura organizativa de la institución tal como manual de funciones y de cargos, y de procesos, adecuada a la nueva ley 37-17, orgánica del MICM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Reglamento Orgánico, la Estructura Organizacional • Manual de cargos, funciones y procesos • Decreto 100-18. <p>2. Se Evidencia un trabajo de reorganización de la estructura en función de las nuevas disposiciones existentes en la ley 37-17.</p> | |

| | | |
|---|--|---|
| <p>organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decreto 100-18 • Reglamento orgánico. <p>3. Se evidencia la existencia del Plan operativo en el cual se definen los resultados de las áreas del MICM con mediciones periódicas, así como las mediciones de evaluaciones de desempeño del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz del POA • Resultados del proceso de evaluación del desempeño. <p>4. Se evidencia que el MICM cuenta con un sistema manual de monitoreo de los logros de los objetivos estratégicos y planes operativos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plantilla Trimestral en Excel de monitoreo y seguimiento del Plan Operativo e Informes Semestrales • Matriz de riesgo. <p>5. Se evidencia que el MICM cuenta con una Dirección de Área Certificada bajo las Normas ISO 9001:2008 y de igual forma se ha asumido el compromiso de llevar a cabo la puesta en práctica del CAF. También se evidencian los esfuerzos de la certificación ISO 9001:2015 para el resto de las áreas, la implantación de NOBACI que contiene la gestión de riesgos.</p> | <p>Implementación del Cuadro de Mando Integral (Balanced Score Card). Automatización del Proceso de monitoreo del POA.</p> <p>Instalar el Cuadro de Mando Integral (Balanced Score Card) y automatizar proceso de monitoreo de POA y PEI.</p> |
|---|--|---|

| | | |
|---|--|--|
| <p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de la ISO, avance para el resto de la certificación de las áreas de la Dirección de Comercio Interno y la Dirección de Combustibles. • Proyectos, implementación NOBACI e ISO 9001:2015 • Minutas de reuniones de NOBACI • Plan de Riesgos del POA. <p>6. Se Evidencia un sistema de red electrónico actualizado, lo cual facilita el manejo de las informaciones que se necesitan para el trabajo. Se Evidencia también el proceso de automatización que ha estado llevando a cabo la Institución, dentro de República Digital, con 32 servicios en línea.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Outlook • Intranet • Sistema de redes • Base de datos e información de la institución • Sistema de telefonía IP • Página web, • Salón de videoconferencia • Equipos tecnológicos • Sistema de servicio al cliente, • Ventanilla Virtual dentro de República Digital • Chat • Fórum | <p>Implementar un sistema para controlar y alimentar el POA y resultados</p> |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|--|
| <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> | <p>7. Se evidencia que el MICM cuenta con las condiciones adecuadas para el buen desarrollo del trabajo en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salón de reuniones • Proyector • Salón videoconferencia equipos tecnológicos. • Se cuenta también con la implantación de mejores prácticas en la gestión de proyectos y de gestión (Gabinete Interno) <p>8. Se evidencia que en el MICM existe una comunicación tanto interna como externa en todos los niveles de la institución. Se evidencia también un alto uso de las redes y mejoramiento continuo de las prácticas de comunicación.</p> <p>Consulta en línea, con respuestas monitoreada a nivel de la Institución, el Chat con respuestas en línea, las consultas, presencial, correo las cuales tienen tiempo de respuestas controlado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circulares informativas • Boletín electrónico informativos • Buzones de sugerencias • Intranet • Síntesis de noticias diarias en Comercio Exterior • Síntesis periodísticas • Notas de prensa físicas y didácticas | |
|---|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Síntesis pymes • Señal política • Reportes de comunicación de la OPTIC. • Chat • Fórum • Consultas en línea <p>9. Se evidencia que en el MICM existe el compromiso de los directivos para la mejora continua y la innovación, y se fomenta la retroalimentación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño • Evaluación de Desempeño • Buzón de sugerencias • Formulario de comunicación interna. <p>10. Se evidencia que en el MICM se tienen mecanismos donde se promueven las iniciativas del cambio en la institución tanto a lo interno como externo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletín informativo • Página web • Anuncios televisivos • Notas de prensa. | |
|--|--|--|

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|--------------------------------------|-----------------|
|----------|--------------------------------------|-----------------|

| | | |
|---|---|--|
| <p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> | <p>1. Se Evidencia que el MICM tiene los mecanismos establecidos apegado a los objetivos y valores para ser cumplido por todos los niveles que forman la estructura organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción (misión, visión y valores) • Código de Ética • Código de Vestimenta • Valores institucionales • Reportes de asistencia • Formulario de evaluación de desempeño. <p>2. Se Evidencia que en el MICM existe una cultura de respeto y confianza entre los líderes y empleados y cuenta con una Oficina de Equidad de Género para la lucha contra la discriminación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Equidad de Género • Reclutamiento de personal con discapacidad (acción de personal y recomendaciones). <p>3. Se Evidencia que los colaboradores se mantienen informados en relación a los temas claves del MICM con contenidos analíticos y comprensivos sobre el desempeño de la industria, comercio y las MIPYMES en el país.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Síntesis Diaria Informativa (correo institucional) | |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|--|
| <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Boletines informativos • Revista (El Monitor) • Página WEB. <p>4. Se Evidencia que en el MICM se le brinda apoyo a los colaboradores, en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, mediante el fortalecimiento requerido de sus habilidades y competencias dentro de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción del puesto • Plan de capacitación • Manual de cargos. <p>5. Se Evidencia que el MICM mantiene a los colaboradores y los equipos de trabajo retroalimentados a través las evaluaciones de desempeño de diferentes capacitaciones acorde con los requerimientos de los cargos desempeñados, desarrollando las competencias requeridas en la actualidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de evaluación de desempeño • Talleres • Cursos • Diplomados (invitaciones, circulares, fotos, listado de participación, Formulario Post-entrenamiento. <p>6. Se Evidencia que en el MICM se delegan responsabilidades a los empleados donde se muestran la capacidad para la realización del trabajo diario.</p> | |
|---|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del Desempeño con su acuerdo • Circular Normas de buen Liderazgo • Invitación talleres de Liderazgo múltiples generaciones (fotos, carta de conformidad). <p>7. Se Evidencia que en el MICM se promueve la cultura de aprendizaje a través de la realización de capacitaciones con el objetivo de desarrollar las competencias requeridas para el desempeño de las funciones de los colaboradores y su crecimiento profesional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circular informativa de pago de Maestrías (listado de participantes, fotografías y circulares. <p>8. Se Evidencia la participación de empleados con sus líderes en la toma de decisiones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos • Formulario de sugerencias y de comunicación interna • Acta de reuniones. <p>9. Se Evidencia que en el MICM a través de la Dirección de Gestión Humana se reconoce y recompensa los esfuerzos de los colaboradores y de equipos.</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|---|---|--|
| <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p> | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de pago anual del bono por desempeño • Medalla al mérito (foto y listado de seleccionados) • Reconocimiento al colaborador de carrera por trayectoria (foto reconocimiento), • Reconocimiento al colaborador del año por área. <p>10. Se Evidencia que en el MICM se respeta y se atiende las necesidades individuales del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permisos • Permisos para fines académicos • Apoyo en caso de enfermedades y/o fallecimiento de familiares. | |
|---|---|--|

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|--|
| <p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> | <p>1. Se Evidencia que se realizan análisis de las necesidades de los grupos de interés que son canalizadas a las áreas competentes a través de la participación de los funcionarios en los Consejos Directivos de las empresas adscritas, así como el lanzamiento de Consultas Públicas vía WEB, reuniones en Asociaciones, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultas Públicas publicadas en la WEB • Minutas de reuniones de las áreas sustantivas con asociaciones externas <p>2. Se Evidencia la participación de los altos líderes en la definición de las políticas públicas. En las áreas de competencia, por ejemplo la Política de Calidad con las instituciones públicas y privadas que intervienen en la misma</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de ley • Participación del Ministerio en las políticas de Comercio-Industria; Política de Comercio Exterior; • Implementación de política de calidad (SIDOCAL), • Política de apoyo a las Mipymes, | <p>Diseñar grupos de enfoques con grupos diferentes a través del área de planificación para tener científicamente la retroalimentación de los actores interesados.</p> <p>Formulario de reporte de la reunión y de los consejos directivos. Organismos a lo que pertenecemos interna y externa</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Reglamentos aprobados con otras instituciones <p>3. Se evidencia la constante evaluación de las políticas que deben ser mejoradas, a través de reuniones y sesiones de trabajo, generación de información, esfuerzos para la formulación del PEI, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones. <p>4. Se evidencia que los objetivos y metas ofrecidos por el MICM están alineados con las políticas públicas y el cumplimiento con las metas presidenciales asignadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto del MICM • POA. • La matriz de seguimiento a las metas presidenciales <p>5. Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de planificación • Reuniones con Asociaciones sin fines de lucro (ASFL) • Cooperantes internacionales • Reuniones de las Oficinas Regionales. <p>6. Se evidencia en las realizaciones de reuniones con las altas instancias políticas y gubernamentales. Ley SIDOCAL 166-12 y la Ley 187-17.</p> | |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|--|
| <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones • Fotos <p>7. Se evidencia el desarrollo de trabajo y alianzas con grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos y Convenios firmados por el Ministerio • Reuniones con las Asociaciones sin fines de lucro (ASFL) • Reuniones con asociaciones y organismos relacionados al sector. <p>8. Se evidencia la participación de la institución en actividades profesionales, asociaciones profesionales, reuniones con grupos de interés, charlas, reuniones de los requerimientos de los servicios, a las actividades de empresarios, FENACERD, con el CEI-RD, con el Consejo de Zona de Franca, PROCONSUMIDOR, CEI-RD.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones • Fotos • Notas de Prensa • Plan de Exportación. <p>9. Se evidencia que el MICM promueve el reconocimiento público de la organización y sus servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spots publicitarios • Radio televisión | |
|---|---|--|

| | | |
|--|---|--|
| <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Notas de prensa en periódicos nacionales en físico y digital • Uso de redes sociales. • Publicación de los servicios digitales • Encuesta del MAP de la calidad de los servicios • Ranking el SISMAP • Publicación de la carta Compromiso al Ciudadano <p>10. Se evidencia el desarrollo de una plataforma para la formalización de las Mipymes así como el sitio de consultas y la implementación de la ventanilla única virtual [para ofrecer los servicios del MICM en línea.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web • Formalízate • Oficina de Acceso a la Información del MICM • Ferias para Mipymes • República Digital • Sistema ventanilla virtual. | |
|--|---|--|

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|--------------------------------------|-----------------|
|----------|--------------------------------------|-----------------|

| | | |
|--|---|--|
| <p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> | <p>1. Se Evidencia que la Institución tiene identificados los grupos de interés. Las relaciones con los grupos de interés se han intensificado en estos últimos años.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas de reuniones con los territorios y comunidades. • Servicio al cliente y OAI, • Memoria institucional • Portal de Compras y Contrataciones • Comunicados a medios digitales <p>2. En los grupos de interés externos se aplica encuesta en la Dirección de Comercio Exterior, Servicio al Cliente y OAI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las encuestas • Encuesta a Usuarios de la OAI y Servicio al Cliente y Consultas públicas de las resoluciones. <p>3. Se Evidencia en la Dirección de Comunicaciones la generación de boletines e informes relacionados a los temas señalados, así como la elaboración de informes en las áreas sustantivas que permiten analizar la situación global del sector.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes publicados • Resultados de las encuestas • Encuesta a Usuarios de la OAI y Servicio al Cliente | <p>Diseño formal de matriz de los grupos de interés. Diseño formal del Plan de Comunicación con los grupos de interés relevantes definidos y ejecutados.</p> |
|--|---|--|

| | | |
|--|---|--|
| <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Consultas públicas de las resoluciones. <p>4.Se Evidencia un proceso semestral del POA de la Institución. Existen prácticas de control de los proyectos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes del POA • Matriz de entregables de proyectos. <p>5.Se Evidencia la implementación formal del proceso de planificación estratégica y de CAF que enfocan oportunidades y amenazas, riesgos del MICM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • POA • Plan de Mejora de CAF • Estudio de simplificación de trámites • Implementación de ISO | <p>Incluir dentro del proceso de planificación estratégica ejercicios periódicos de análisis FODA, Análisis PEST para lograr mejores resultados en el proceso de actualización del plan estratégico.</p> |
|--|---|--|

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>I. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> | <p>I.Existe un plan estratégico alineado a la END, formulado con base en la información relacionada al sector, benchmarking y mejores prácticas de desarrollo económico, así como el POA desarrollado con sus planes de riesgos correspondientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI | |

| | | |
|---|---|---|
| <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Documentos relacionados. <p>2. Los intereses del sector son tomados en consideración. Mediante reuniones, en los consejos de las instituciones adscritas, en las consultas públicas en resoluciones del MICM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones • Actas reuniones reglamentos • Lista de participación • Publicaciones en boletines • Periódicos. <p>3. Se evidencia la matriz de seguimiento semestral al Plan operativo y la implementación de prácticas de gestión de portafolio de productos y proyectos con la finalidad de identificar cuáles son los impactos y los productos/proyectos que generan mayor valor al Ministerio. Se evidencia también un análisis del impacto logrado de los POAs y el PEI 2013-2017.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esquema de modelo de gestión del portafolio • Análisis realizado. <p>4. Se dispone de proceso presupuestario de acuerdo a las necesidades del Ministerio tomando en consideración el Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis De necesidades presupuestarias | <p>Implementar sistema formal de involucramiento de actores. Implementar el Consejo *Decreto.</p> <p>Implementar prácticas formales para el monitoreo de los impactos y efectos requeridos del POA. Implantar Mapa de Ruta en el PEI</p> <p>Se requiere implementar el proceso de Análisis de Capacidades en la gestión de portafolio en el Ministerio para la planificación de los recursos humanos y presupuestarios.</p> |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos por proyecto. <p>5.El Plan Estratégico y el POA definen cuales son los recursos que se requieren para la ejecución de los trabajos cada año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Trabajo. <p>6.Dentro del Plan Operativo existen acciones relacionadas a producción más limpia, así como la implementación de programas de 3Rs, 5Ss – Reciclaje. Temas que son parte de la responsabilidad social de una Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual • Programa 5S's. | <p>Implementar un sistema formal de comparación de demanda y disponibilidad de recursos, priorización de los servicios y proyectos de acuerdo a las posibilidades.</p> <p>Definir y desarrollar una política formal de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p> |
|---|---|---|

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implantar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|---|
| <p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> | <p>1. Durante el 2017 se estuvo trabajando en una reorganización del Ministerio que conllevó una serie de diagnósticos por parte de Consultores externos y finalmente se elaboró la propuesta del Plan Estratégico 2018-2021. El plan a enero del 2018 está pendiente de ser aprobado. Así también se preparó el Reglamento Orgánico del MICM con sus modificaciones de estructuras, funciones y cargos correspondientes, el cual fue promulgado mediante el decreto no. 100-18, firmado por el presidente Lic. Danilo Medina, en implementación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento del PEI • Documento del reglamento orgánico • Estructura organizacional • Manual de cargos y funciones • Decreto No. 100-18. <p>2. El Plan operativo anual se realiza y se da seguimiento semestralmente. Incluye las áreas sustantivas. También el Sistema de Evaluación de Desempeño, incluye indicadores para la evaluación cuantitativa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • Evaluación de Desempeño del personal | <p>Establecer el modelo de Cuadro de Mando Integral (Balance Score Card).</p> |

| | | |
|---|--|---|
| <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> | <p>3.El Ministerio tiene establecido el Plan Operativo Anual, el cual tiene incluido los servicios y productos de las áreas sustantivas y las áreas de apoyo, con indicadores de resultados. Adicionalmente, el proceso de evaluación de desempeño incluye una parte cuantitativa con indicadores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • Evaluación desempeño 2017 <p>4.Para el 2012, se sostuvieron talleres de socialización de la misión, visión, valores y del Plan Estratégico con sus objetivos y planes correspondientes. Se plasmó la misión y visión en plásticos para colgar en los Carnet de identificación. Se confeccionaron y distribuyeron botones y banners con los valores de la Institución. El PEI y la misión, visión y valores se encuentra en el portal de internet de la institución, se encuentran en todas las recepciones del MICM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes de Talleres • Copia de tarjeta de misión, visión y valores • Botones y fotos de banners, • Informe de Monitoreo en Portal del MICM • Cuadros con la Misión, Visión y Valores en las recepciones. | <p>Implementación del Cuadro de Mando Integral.</p> |
|---|--|---|

| | | |
|---|---|--|
| <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p> | <p>5.Existe el informe de monitoreo semestral del POA de la Organización. Existen técnicas de control de gestión tales como Reuniones de Staff.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de monitoreo del POA. <p>6.Se Evidencia el Informe de Monitoreo del POA, como herramienta para medir el rendimiento de la institución en general, por área y por eje estratégico. Matrices de medición de los servicios que se ofrecen, con resultados de eficacia</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informes de la Dirección de Planificación y Desarrollo Página web del MICM. Matrices de monitoreo Nuevo software de servicios en línea de República Digital <p>7.Se Evidencia que se han sostenido reuniones con actores del sector público-privado para reorganizar y mejorar las estrategias y métodos de planificación. +- Minutas, fotos, Talleres en las comunidades).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fotos Actas reuniones. | <p>Desarrollar métodos de medición de impacto. Implementación del Balance Score Card.</p> <p>Establecer sistema para evaluación periódica de las necesidades de reorganización y mejoramiento de las estrategias y métodos de planificación, involucrando a los grupos de interés, mediante la implementación de un Plan de contacto con los actores claves de la institución.</p> |
|---|---|--|

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|--------------------------------------|-----------------|
|----------|--------------------------------------|-----------------|

| | | |
|---|---|--|
| <p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p> | <p>1. Se evidencia la preparación de un plan de formación para todo el personal de acuerdo a sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento Plan de Capacitación. • Lista de asistencia a talleres | <p>Se requiere instalar comunidades de práctica (network) y laboratorios de conocimientos.</p> |
| <p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p> | <p>2 Se monitorean de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio mediante el cumplimiento del POA, el PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de monitoreo del POA, PEI. | <p>Establecer un sistema de monitoreo sistemático de los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio. (Relacionado a Matriz de Actores del MICM).</p> |
| <p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p> | <p>3 Se evidencia la implementación sistemas de informáticas internas a requerimientos y demanda de los servicios ofrecidos por las áreas y del sistema de ventanilla virtual de manera que el ciudadano/cliente pueda solicitar los servicios ofrecidos por el MICM en línea.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación del sistema de Evaluación del Desempeño (Gestión Humana) • Sistema de certificación clasificación Empresarial MIPYMES (Comercio Interno) • Sistema de ventanilla virtual. | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p> | <p>4.Se Evidencia la implementación de prácticas básicas de gestión de proyectos, portafolio, reciclaje, calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Entregables por proyectos • Perfiles de proyectos • Calendarios de trabajo • Informes de POA • Implementación y funcionamiento del Comité Interno. | <p>Continuar con el proceso de fortalecimiento de las prácticas de gestión de proyectos y portafolio y controles de gestión. Desarrollar plan de gestión del cambio para modificar comportamientos y transformar la cultura organizacional para una cultura de eficiencia y calidad.</p> |
| <p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p> | <p>5.Se Evidencia dentro del presupuesto de todas las necesidades del PEI de la institución y se envían proyectos al Sistema Nacional de Inversión Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación del dpto. de Cooperación Internacional para búsqueda de fondos de cooperación internacional. | <p>Fortalecer los procesos de cooperación internacional.</p> |
| <p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p> | <p>6.Se evidencia que en el MICM se escuchan las sugerencias de los colaboradores y los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzones de sugerencias • Encuesta de clima laboral • Encuesta de satisfacción a clientes. | |
| <p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p> | <p>7.Se Evidencia que el MICM promueve el uso de diversas herramientas electrónicas contribuyendo así a la mejora continua de los servicios ofrecidos y de esta forma cumplir con los compromisos asumidos brindando el servicio con la debida</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>transparencia y a tiempo, abocados a la implantación de las prácticas de República Digital.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de ventanilla única • Interconexión con DGII, TSS y JCE las cámaras de comercios • Servicio al cliente, proyecto República Digital. | |
|--|--|--|

CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se Evidencia la planificación anual de las necesidades de recursos humanos actuales y futuras. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación de Gestión Humana • Formulario de evaluación de desempeño • Formulario de detección de necesidades de capacitación en RHHH. <ol style="list-style-type: none"> 2. Se Evidencia que la Dirección de Gestión Humana ha desarrollado e implementado políticas visionarias tomando en consideración las competencias de sus colaboradores y los criterios sociales. | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente,</p> | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política Interna de Gestión Humana • Acciones de personal • Comunicaciones con flexibilidad de horarios, permisos (maternidad y paternidad). <p>3. Se Evidencia que las capacidades de los colaboradores del MICM (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para el desarrollo de la misión, de las tareas y responsabilidades asignadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de cargos • Evaluación del desempeño • Pruebas técnicas. <p>4. Se Evidencia que el MICM se aplican acciones de promoción y remuneración de acuerdo a la Escala Salarial aprobada y políticas vigentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escalera Salarial • Acción de personal • Relación pago bonos de desempeño • Reconocimiento a colaborador del año por área • Asignación de combustible • Medalla al mérito y por tiempo en el servicio. <p>5. Se Evidencia que el MICM apoya una cultura de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores basado en</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| <p>basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo:</p> | <p>resultados tanto de forma individual como en equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relación de pago de bonos de desempeño • Certificado a la excelencia • Premio al colaborador del Año por áreas. <p>6. Se Evidencia la existencia del Manual de Cargos basado en competencia. Los planes de desarrollo de los colaboradores son diseñados de acuerdo a las necesidades del cargo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos • Formulario de detección de necesidades de capacitación • Formulario acuerdo del desempeño. <p>7. Se Evidencia que la Dirección de Gestión Humana presta especial atención a las necesidades de los colaboradores para el desarrollo de los servicios on-line.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vía correo institucional se realizan las confirmaciones laborales • Solicitud de certificaciones laborales • Recepción de CV y orientaciones. <p>8. Se Evidencia que el MICM gestiona el proceso de selección sin discriminación alguna.</p> <p>Evidencias:</p> | |
|---|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión). | <ul style="list-style-type: none"> • Acción de personal con discapacidad • Fotos • Listados de participación. | |
|---|--|--|

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos y tanto individuales como de la organización.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| 1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización. | <p>1. Se identifican las capacidades de los colaboradores del MICM por medio de aplicación de las Evaluaciones del Desempeño por Resultados y Detección de Necesidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Evaluación del Desempeño • Formulario de Detección de Necesidades. | |
| 2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas. | <p>2. Se Evidencia que se desarrolla una planificación anual para realización de distintas actividades formativas de acuerdo a la detección de necesidades del MICM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación • Formularios de evaluación de desempeño y detección de Necesidades | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p> | <p>3. Se Evidencia la revisión y el desarrollo de los planes de formación alineado con el plan operativo anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios de Detección de Necesidades, y evaluación de impacto de capacitaciones. | |
| <p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p> | <p>4. Se Evidencia el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo por medio de capacitaciones al personal</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones (conformidad, fotografías del desarrollo de la actividad) • Normas de Buen Liderazgo. | |
| <p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p> | <p>5. Se Evidencia el acompañamiento de los colaboradores del MICM en su entrada a la Institución y la realización de Coaching.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de inducción, conformidad de capacitación de coaching, • Solicitud de cargo. | |
| <p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p> | <p>6. Se Evidencia movilidad interna y externa de los empleados a través de acuerdos interinstitucionales y también a lo interno del MICM.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones de solicitud de traslados. | |
| 7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales). | <p>7.Se Evidencia el desarrollo de métodos de formación mediante enfoques multimedia como Cine Fórums, instructivos realizados a través de videos informativos y capacitaciones virtuales realizadas a través de Instituciones Internacionales y aliadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circular de Cine Fórum • Listado de participación • Circular de cursos virtuales | |
| 8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética. | <p>8.Se Evidencia la existencia de actividades formativas para el desarrollo en el área de gestión de riesgos, manejo de conflictos y ética.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circular • Listado de participación fotos. | |
| 9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio. | <p>9.Se Evidencia la evaluación del impacto de las formaciones de los colaboradores a través de la utilización de los formularios de evaluación de impacto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formularios de evaluación de impacto | |
| 10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia. | <p>10.Se Evidencia que se revisa la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Evaluación de Desempeño por competencias • Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación. | |
|--|--|--|

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| 1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo. | 1. Se Evidencia la existencia de una cultura abierta a través de capacitación al personal sobre trabajo en equipo y el poder de la comunicación, así como también se promueve la motivación mediante el desarrollo del programa Cápsulas de Felicidad Laboral y Concursos Internos. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Circular • Correo de cápsulas de felicidad laboral • Fotos • Concurso decora tu puerta • Listados de participación de charla trabajo en equipo y el poder de la comunicación. | |
| 2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)). | 2. Se Evidencia que el MICM dispone de un mecanismo para la recopilación de ideas y sugerencias; y capacitaciones a los colaboradores en la metodología de Design Thinking. | |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de Sugerencias y Capacitación design thinking (Fotos, listado de participantes, invitación al taller, conformidad del taller, certificado de participación). | |
| <p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p> | <p>3. Se Evidencia el involucramiento de empleados de todas las áreas del MICM, en el desarrollo de los planes y estrategias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2013-2017 • POA 2016-2017 • Correos • Listado de participantes. | |
| <p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> | <p>4. Se Evidencia el consenso sobre los objetivos y su medición, entre los directivos y colaboradores del MICM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del Desempeño (acuerdos de desempeño y Plan Estratégico 2013-2017) • Listado de participantes • Agenda del curso-taller • Correos. | |
| <p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p> | <p>5. Se Evidencia que el MICM ha solicitado y Programado la realización de la encuesta de Clima Organizacional Año 2018, para determinar la imagen y el rendimiento global de la organización.</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de solicitud al MAP • Circulares • Brochure de promoción. | |
| 6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos. | <p>6. Se Evidencia la libre oportunidad de opinión de los colaboradores del MICM en los buzones de sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de Buzones Sugerencias. | |
| 7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. | <p>7. Se Evidencia la atención permanente a las necesidades del personal en cuanto a seguridad Laboral y salud.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de Consultorio Médico y Comité Mixto de Salud Ocupacional y Riesgos Laborales. | |
| 8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación. | <p>8. Se Evidencia que el MICM dispone de un horario laboral adecuado y se concesionan flexibilidad en el mismo, que permite prestar atención a las necesidades personales y de salud de sus colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte horario empleados • Reglamento interno de Gestión Humana • Formularios de Licencias y Permisos • Comunicaciones de flexibilidad de horario. | |
| 9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. | <p>9. Se Evidencia que el MICM atiende las necesidades de los empleados, que se</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>encuentran en situación de discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acompañamiento y asistencia de personal • Existencia de baños con adecuados para el uso de personal con discapacidad (nuevo edificio). | |
| <p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p> | <p>10.Se Evidencia que el MICM fomenta la participación del personal en prácticas deportivas regulares y sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de Softball, Volleyball, Dominós, Basquetball, Taekwondo, Natación. • Circulares de invitación a actividades deportivas • Participación en torneos interinstitucionales • Operativos Médicos • Jornadas de Reforestación • Limpieza de Playa • Actividades de Concientización • Jornada de Fumigación. | |

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|---|
| <p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p> | <p>1. Se Evidencia que el Ministerio tiene alianzas con sus actores claves, en sus diferentes áreas organizaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Proveedores (Ver Departamento de Compras) • Matriz de Cooperación Internacional • Lista de Miembros de los Consejos donde participa el Ministerio | <p>Establecer el proceso de identificación y análisis de actores claves para el Ministerio.</p> |
| <p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> | <p>2. Se Evidencia en la Consultoría Jurídica que el Ministerio ha suscrito varios acuerdos de colaboración con instituciones relevantes y que los mismos están claros y detallados y con resultados de esas alianzas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de acuerdos. | <p>Monitorear el estatus de los acuerdos.</p> |
| <p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p> | <p>3. Se Evidencia el desarrollo y la implementación de proyectos con otras organizaciones del sector público, mediante contratos, acuerdos, Reglamentos y alianzas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos | |

| | | |
|---|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Convenios • Minutas de reuniones • Reglamentos • Contratos. (Consultoría Jurídica, Planificación) | |
| 4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones. | <p>4. Se Evidencian en algunas áreas el monitoreo de las alianzas suscritas entre las partes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de acuerdos • Reglamentos | |
| 5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado. | <p>5. Se evidencia que la alta dirección identifica y revisa las necesidades de la institución y formulan las iniciativas para el desarrollo y gestión de los acuerdos requeridos, incluidos en el Plan Estratégico del MICM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • POA • Relación acuerdos suscritos | |
| 6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión. | <p>6. Se Evidencia que los convenios incluyen la responsabilidad de las partes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos contentivos de cada acuerdo. | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p> | <p>7.Se evidencia que el MICM ha aumentado su capacidad organizativa lo que ha permitido realizar alianzas y convenios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos contentivos de cada acuerdo • Estudio de simplificación de trámites para otorgar los servicios. | |
| <p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p> | <p>8.Se Evidencia que el programa Centropymes ha utilizado benchlearning y el benchmarking de CEMPROMYPE. Los almacenes Generales de depósito fueron también analizados haciendo benchmarking con los países Centroamericanos, con la finalidad de comparar y adaptar las mejores prácticas e introducirlas en nuestro sistema.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes realizados • Fotos. | |
| <p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p> | <p>9.Se evidencia que el MICM realiza la selección de proveedores aplicando las normativas establecidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley No. 340-06 y sus modificaciones • Portal transaccional de compras y contrataciones • Expedientes de procesos de compras. | |

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|--|
| <p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p> | <p>1. Se Evidencia información periódica sobre el funcionamiento de la organización, competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos mediante sus medios de comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos y procesos. • Portal del Ministerio • Memoria Institucional | <p>Revisión Anual del Manual de Procedimientos</p> |
| <p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p> | <p>2. Se Evidencia la participación del Ministerio en los diferentes territorios a fin de identificar sus necesidades, motivar las alianzas entre sectores, y capacitar sobre las diferentes políticas de desarrollo económico existentes. Ejemplos, las capacitaciones en diferentes pueblos sobre los beneficios de asociarse a través de programas de capacitación de cooperativismo, asociaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes y fotos de talleres • Minutas de reuniones • Carta Compromiso al Ciudadano | |
| <p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas,</p> | <p>3. Se Evidencia que el MICM mantiene contacto directo con las Organizaciones del sector público privado y también con la sectoriales del Ministerio para diferentes acciones.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>sondeos de opinión y grupos de calidad.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del plan estratégico sectorial e institucional en el 2018-2021 • Encuestas • Consultas Públicas | |
| <p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p> | <p>4. Se evidencia que el MICM ha definido los canales de comunicación para los ciudadanos mediante algunos servicios en la Pag. Web y respuestas por medios electrónicos y físicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuestas • Portal Web • Consultas y chat en línea • Correos electrónicos • Buzones • Redes sociales • Fórum | |
| <p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p> | <p>5. Se evidencia que el MICM en su portal web, tiene expuesto en el área de transparencias todas las informaciones correspondientes al accionar de la organización tales como: la memoria institucional anual del Ministerio, informaciones relativas a base legal, resoluciones, plan estratégico, presupuesto, estadísticas, procesos de compras y Nómina, Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria institucional anual en el portal web. • Área de transparencia en el portal web. www.micm.gob.do | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p> | <p>6.Se Evidencia, a través de la encuesta de satisfacción del cliente aplicada en el área de Servicio al Cliente, y la OAI la realización de una encuesta de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de las encuestas aplicadas. • Redes sociales del MICM. | |
| <p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p> | <p>7.Se Evidencia que el MICM ha reducido y cumplido los tiempos de entrega en algunos de los servicios comprometidos en la Carta de Servicio (Carta Compromiso al Ciudadano), firmada en el año 2015 para la gestión eficaz de los servicios del MICM. Ya incluidos 32 que se ofrecen de forma electrónica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso firmada y publicada • Correos electrónicos relacionados - Comercio Interno, Planificación. • Matriz de medición de los indicadores de calidad, tiempo, calidad del servicio y profesionalidad | <p>Extender el cumplimiento de los tiempos a los demás servicios del Ministerio.</p> |
| <p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p> | <p>8.Se Evidencia que el MICM dispone de canales de comunicación establecidos para la mejora continua en los servicios ofrecidos a los ciudadanos/clientes. Se Evidencia también los esfuerzos de automatización y actualización de registros de clientes. La actualización de las informaciones para el</p> | <p>Terminar los procesos de actualización</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>cliente en la página WEB del MICM y en las redes sociales</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Página del MICM• Encuestas de satisfacción• Buzón de sugerencias• Redes sociales• Fórum• Chat en línea• Consulta en línea• Boletines | |
|--|--|--|

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p> | <p>1. Se evidencia un alineamiento entre la gestión financiera con los objetivos estratégicos a través del presupuesto de la institución. Asimismo, se ha estructurado el presupuesto 2018 de manera tal que se detallan por productos y operaciones los costos de los mismos. Esto se refleja en el POA indicando los resultados y beneficios que trae dicha inversión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • Presupuesto institucional • PEI • PACC | |
| <p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p> | <p>2. Se ha logrado un buen desempeño administrativo, contando con un presupuesto similar al del 2017. También la hemos incluido la NOBACI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz NOBACI. • Presupuesto anual. | |
| <p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p> | <p>3. Se evidencia la transparencia a través de los Expedientes y Libramientos auditados por la Unidad de Auditoría de la Contraloría General de la República, los cuales reposan en los archivos del Dpto. de Contabilidad, así como, también, las publicaciones de los procesos de Compras y Contrataciones y la ejecución mensual del presupuesto en la Página Web del MICM, así como el</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>cumplimiento de los controles internos que establece la NOBACI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal. • Procesos de compras. • Presupuesto anual. • Matriz NOBACI | |
| <p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p> | <p>4. Se evidencia que se asegura la gestión rentable, de forma eficaz y ahorrativa los recursos financieros, mediante la herramienta SIGEF, también con el sistema de compras y contrataciones públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte del SIGEF • Licitaciones • Comparación de precios | |
| <p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p> | <p>5. Se evidencia la existencia del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF). Se evidencia también solicitudes de cambios en la estructura programática con la finalidad de obtener mejores resultados. Tenemos el presupuesto plurianual que se elabora en coordinación con el MEPYD. En coordinación con DIGEPRES se trabaja el presupuesto del MICM, físico y por resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI. • POA. | |

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Plan plurianual. • Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) | |
| 6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado. | <p>6. Se Evidencia una descentralización y delegación de las responsabilidades financieras, separando las actividades financieras de las administrativas, logrando así una mayor transparencia de la gestión del MICM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional | |
| 7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética. | <p>7. Se Evidencia cumplimiento de la ley 340-06, de compra y contrataciones públicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), publicado en el portal de compras dominicanas. | |
| 8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto. | <p>8. Se Evidencia formulario de la preparación y programación física y financiera del presupuesto del MICM en la página web de DIGEPRES.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Ejecución física y financiera del presupuesto. • POA • Memoria institucional. | |

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las</p> | <p>1. Se evidencia que el MICM cuenta con una infraestructura tecnológica que cumple con los estándares de mejores prácticas en el área de la tecnología, desde el portal del MICM www.micm.gob.do se difunden informaciones relacionadas al sector y también se ofrecen los servicios en línea, también se desarrollan sistemas internos de acuerdo a las necesidades, a solicitud de las áreas, de manera tal que los procesos internos se realicen de forma eficaz y eficiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes en página Web. • Aplicaciones desarrolladas a nivel interno. • Portal www.micm.gob.do • Sistema de ventanilla virtual • Certificación de la OPTIC <p>2. Se evidencia el uso de las informaciones y la transferencia de las mismas vía digital, éstas son gestionadas a través de los canales establecidos por la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web. <p>3. Se evidencia que el MICM controla, mantiene y asegura la exactitud, fiabilidad y seguridad de la información, en</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> | <p>cumplimiento de leyes y compromisos de mejora, calidad y transparencia asumidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web • Cumplimiento Ley No. 200-04 • Informes de la OAI • Carta Compromiso al Ciudadano <p>4.Se Evidencia que el MICM tiene establecidos canales de comunicación para la difusión de información a todos sus colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletines • Circulares • Intranet • Mural de información • Correos electrónicos <p>5.Se Evidencia que el MICM ofrece capacitaciones a los colaboradores, detectando las necesidades de los colaboradores de acuerdo a su perfil.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de detección de necesidades. • Formulario de evaluación de desempeño. | |
|---|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitaciones por Gestión Humana <p>6. Se evidencia que el MICM ha establecido canales de comunicación para lograr el intercambio de conocimiento e informaciones de interés público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Síntesis periódica del MICM • Portal Web • Carta Compromiso • OAI • Chat • Consulta presencial • Forum • Consulta en línea <p>7. Se evidencia a través de un contrato suscrito con el empleado y la Institución para garantizar que los conocimientos adquiridos en capacitaciones sean aplicados en la Institución, aportando los conocimientos adquiridos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrato con empleados que han participado en estos acuerdos • Ley 41-08 • Plan de Gestión Humana | |
|---|--|--|

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> | <p>1. Se evidencia un sistema integrado de redes, un sistema telefónico sobre tecnología IP, un cuarto de servidores donde se manejan bases de datos, página web y algunas áreas sistematizadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes de automatización • POA • Automatizaciones internas y externas. <p>2. Se evidencia que los sistemas y equipos tecnológicos adquiridos, son para responder a las necesidades de los colaboradores y a su vez de los ciudadanos/clientes para lograr satisfacer sus necesidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Ventanilla Virtual • Compras de equipos requeridos <p>3. Se evidencia a través de las asignaciones de equipos informáticos a personas capacitadas para la utilización de los mismos, a través de lista de usuarios en la red y políticas de uso de red. Esto se puede verificar en el uso racional de los programas informáticos, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa Microsoft Project. | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. | <p>4. Se evidencia que se aplica de forma eficiente las tecnologías más adecuadas de la siguiente manera:</p> <p>Se Evidencia la utilización de equipos informáticos para la realización de tareas y proyectos, tales como computadores de escritorio y portátiles, fax, fotocopadoras, proyectores, salón de video conferencias, scanner.</p> <p>Contamos con sistemas tecnológicos que facilitan la realización de las labores internas que realizan los colaboradores, sistema de asistencia técnica y sistema de compras y contrataciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura tecnológica. • Equipos informáticos. • POA TI. <p>Portal Transaccional de Compras y Contrataciones Públicas.</p> <p>Talleres informativos y educativos sobre conocimientos de herramientas tecnológicas. Ej. Correos, circulares, recordatorios de realización de back up.</p> <p>Se da soporte técnico constante a los usuarios a través de un sistema de mesa de ayuda, informe mensual de las capacitaciones por el área de gestión humana.</p> <p>El beneficio de los clientes con la implementación de Republica Digital</p> <p>En el MICM se realiza mantenimiento de redes con la constante reorganización de</p> | |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> | <p>cableado, instalación de puntos nuevos de red y ampliación de reestructuración de la red.</p> <p>5.Se Evidencia la implementación de herramientas TIC para mejorar los servicios del MICM, portal web, fomalizate.do, PYMES.do. Integración República Digital con 32 servicios en línea, desarrollo de aplicaciones de servicios y soporte técnico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del sistema para República Digital • Acuerdos interinstitucionales para ofrecer los servicios • Sistemas internos • Adquisición de equipos tecnológicos <p>6.Contamos con un Sistema de Ventanilla Virtual donde ofrecemos los servicios del MICM de forma online y de esta forma agilizar y eficientizar los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Ventanilla Única • Certificado otorgado por la OPTIC. <p>7.Se Evidencian procesos de actualización de los sistemas informáticos de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cotizaciones y documentación del proyecto de innovación tecnológica del MICM. | |
|--|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de compras. • Certificado otorgado por la OPTIC. <p>8. Se Evidencian prácticas de impacto socio-económico y medioambiental tales como: ahorro papel en envío de circulares, compra de cartuchos en función del cartucho gastado, uso extendido del correo electrónico y envío digital de los documentos, disminución del consumo energético.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de compra de tintas • Circulares virtuales • Boletín informativo. • Con los servicios en línea, ahorro de papel tinta, espacio, accesibilidad | |
|--|---|--|

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <p>I. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> | <p>I. Se Evidencia que la institución está inmersa en el mejoramiento para ofrecer servicios al ciudadano cliente tal como la centralización de servicios en una ventanilla única, ofreciéndolos de manera en línea de manera tal que el cliente no tenga que desplazarse hacia nuestras instalaciones, sino que pueda realizarlo desde la comodidad de su hogar u oficina o cualquier otro lugar que desee.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> | <p>Actualmente el MICM adquirió un nuevo edificio, donde el servicio brindado seguirá siendo de fácil acceso, inclusive en transporte público.</p> <p>La infraestructura física ha sido creada de forma tal que satisfaga las necesidades de los usuarios internos y externos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área de servicio al cliente, • Sistema de Ventanilla Virtual • Formalízate • Nuevo edificio (Torre MICM) <p>2.Se Evidencia la compra de un edificio con más espacio para alojar las diferentes oficinas del MICM, que se encuentran dispersas, y espacios para parqueo de usuarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio nuevo (Torre MICM) <p>3.Se Evidencia que el MICM en sus áreas de mantenimiento y tecnología, cuenta con planes para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de sus equipos, inmuebles y materiales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • Compra de mobiliarios y equipo de informática. | |
|---|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> | <p>4. Se evidencia implementación de programa de ahorro energético en el nuevo edificio y planes de mantenimiento a los vehículos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro estadístico reducción consumo eléctrico • Fotos equipos instalados para reducción de consumo. • Plan de mantenimiento. <p>5. Se evidencia que el nuevo edificio, está ubicado en un lugar estratégico que permite a los ciudadanos clientes acceder ágil, e inclusive para ciudadanos/clientes que utilicen el transporte público, se cuenta con parqueos señalizados para los ciudadanos/clientes y personas con alguna discapacidad, rampas para entrar al edificio y acceso al área de servicio al cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio nuevo (Torre MICM) • POA <p>6. Se evidencia las políticas de la Unidad de Activos Fijos de acuerdo a la política de Bienes Nacionales. Plan de 3Rs.</p> <p>Evidencias:</p> | |
|--|---|--|

| | | |
|--|---|--|
| <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • POA • Codificación de los activos fijos • Cartelones de 3Rs en todo el Ministerio <p>7. Se evidencia la existencia de un salón de conferencia en el edificio (Torre MICM), el cual es utilizado por diversos Sectores para la realización de actividades, como ej. Charlas, conferencias, talleres, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salón de conferencias. | |
|--|---|--|

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| <p>I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> | <p>I. Se evidencia que la institución pública, describe y documenta los procesos claves. La actualización de los procesos documentados según la Norma ISO 9001: 2015 (Ver mapa de proceso institucional, planificación).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimiento interno • Normativa legal • Procesos actualizados | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> | <p>2. Se evidencia que estos procesos tienen asignados responsables para su implementación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • Procesos documentados <p>3. Se evidencia revisión de puntos críticos de éxitos con áreas de mejoras significativas para la agilización de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización procesos internos de comercio interno, las áreas operativas y de apoyo. Elaboración de matriz de oportunidades de mejora. <p>4. Se evidencia que los procesos están alineados a los objetivos misionales de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de procesos • Carta Compromiso • PEI • POA <p>5. Se evidencia que el MICM toma en cuenta a sus colaboradores y grupos de interés para las mejoras de los procesos, que tienen como objetivo medir el grado de eficacia y eficiencia de los servicios ofrecidos por el MICM y el nivel de satisfacción de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA | |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción • Buzones de sugerencias a nivel interno y externo • Consultas públicas <p>6.Todos los procesos/servicios tienen recursos de acuerdo a su importancia dentro de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Programática • POA • Modelo de Gestión de Portafolio. <p>7.Se Evidencia un constante mejoramiento de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emails • Carta Compromiso • Versiones de procesos • Minutas de reuniones • Consultoría para la simplificación de procesos <p>8.Se Evidencia que en los procedimientos se recogen y se registran los requisitos legales y regulaciones de los servicios y que se trabaja en la automatización de los demás procesos. Así también se trabaja en mejorar los servicios, y tiempos de entrega.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso • Ventanilla virtual <p>9.Se evidencia que existe una mayor rastreabilidad por parte del cliente, facilidad de comunicación. El sistema implementado</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|---|---|--|
| <p>procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p> | <p>es muy amigable y transparente para medir el tiempo y el recorrido o trazabilidad del servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA de TI • Sistema Ventanilla Virtual • Acuerdos interinstitucionales para ofrecer el servicio <p>10. Se evidencia que el MICM se mantiene en constante benchlearning, informándoles a los colaboradores de las capacitaciones ofrecidas, así como de los beneficios implementados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circulares • Cursos • Talleres • Lista de participantes • Plan de capacitación | |
|---|---|--|

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| <p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p> | <p>I. Se Evidencia que la institución tiene claramente definidos en sus procesos, cuáles son los servicios que ofrecen.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Portal web • POA • PEI • Memoria institucional | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p> | <p>2.Se Evidencia que existen encuestas que determinan los niveles de satisfacción de los ciudadanos/clientes y sirven como retroalimentación para la mejora continua de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción a clientes • Carta Compromiso al Ciudadano • Buzones de sugerencias • Capacitaciones • Edificio nuevo (Torre MICM) | |
| <p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p> | <p>3.Hay encuestas que determinan los niveles de satisfacción al cliente y las expectativas de los mismos. Existe un plan de mejora de las quejas de los clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe encuestas aplicadas • Plan de mejora | |
| <p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p> | <p>4.Se Evidencia una política de involucramiento de ciudadanos/clientes en los procesos de prestación de los servicios del MICM, talleres de Comercio Interno, MIPYMES, DICOEX y en los esfuerzos de intervención de los territorios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talleres • Fotos | |
| <p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p> | <p>5.Se Evidencia que el MICM tiene una retroalimentación de parte de los clientes de sus necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción al Cliente • OAI • Redes sociales • Portal web. | |
| 6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados. | <p>6.Se Evidencia que en el portal web se cuenta con las informaciones correspondientes, una oficina de acceso a la información pública, un área de servicio al cliente, chat en línea, área de consulta y sistema de ventanilla virtual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web • Sistema de Ventanilla Virtual • Anuncios | |
| 7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.). | <p>7.Se Evidencia que la institución cuenta con una infraestructura adaptada a personas con alguna discapacidad, facilitando su desplazamiento en las mismas, contamos a su vez con horarios extendidos, logrando satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes, documentos en varios formatos virtuales, físicos y audio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horarios de trabajo • Áreas adecuadas para personas con discapacidad • Carta Compromiso al Ciudadano | |
| 8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos. | <p>8.Se Evidencia que el MICM cuenta con un plan de respuesta a las quejas y sugerencias expresadas por los ciudadanos/clientes, canalizadas por las vías establecidas en el MICM para dar respuesta a las mismas, a través del 311 en la página del MICM los</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>ciudadanos/clientes, también por medio de la OAI, del Buzón de sugerencia, encuestas de satisfacción al cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Buzones de sugerencias • Informes de encuestas aplicadas • Informe del 311 • Informe OAI | |
|--|--|--|

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| <p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p> | <p>1. Se Evidencia en varias áreas la definición y puesta en práctica de la cadena de prestación de algunos servicios con otras organizaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentos relacionados de MIPYMES • Comercio Interno • DICOEX) • Acuerdos interinstitucionales | |
| <p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p> | <p>2. Se Evidencia acuerdos y colaboración con entidades privadas, públicas y no lucrativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos / Consultoría Jurídica • Procesos en línea con las cámaras de Comercio, con la DGII, con la TSS, con la JCE | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> | <p>3. Se evidencia un sistema compartido en varios departamentos con servicios para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de información • Acceso a sistemas • Sistema de ventanilla virtual • Procesos en línea con las cámaras de Comercio, con la DGII, con la TSS, con la JCE | |
| <p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p> | <p>4. Se han realizado visitas de consultas para aprender de las buenas prácticas de otras instituciones como ONAPI, la DGII y el MAP sobre la entrega de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto visitas | |
| <p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> | <p>5. Se evidencia que al coordinar actividades con otras organizaciones hemos logrado una mejor coordinación de procesos en algunas áreas. (MIPYMES, Comercio Interno, Desarrollo Industrial, Zona Franca, Planificación). Solución en Problemas internos y externos de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos interinstitucionales. • Sistema de ventanilla virtual. | |
| <p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p> | <p>6. Se evidencia que, en el sistema de ventanilla virtual, a nivel interno las áreas interactúan unas con otras para otorgar el servicio en el tiempo establecido.</p> <p>Evidencias:</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de ventanilla virtual • Trazabilidad del servicio | |
| 7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades). | <p>7. Se evidencia que el PEI está diseñado para verse de manera transversal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI 2018-2021 | |

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|------------------------|
| <p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p> <p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> | <p>1. Se evidencia que en promedio el 92.6% de los ciudadanos/clientes han valorado los servicios ofrecidos por el MICM, como muy buenos o excelentes, según encuesta aplicada por el MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de percepción del usuario. <p>2. Se les da participación a las partes interesadas del MICM, aplicando plan de mejora de acuerdo a las quejas o sugerencias realizada por los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de acción de mejora • Buzones de sugerencias • Encuestas aplicadas <p>3. Contamos con la Oficina de Acceso a la Información Pública, con un área del portal web de transparencia, regido por las normas de la DIGEIG, también con las redes sociales, chat en línea, sistema de ventanilla virtual, área de servicio al cliente, consulta en línea y con oficinas regionales.</p> | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio nuevo (Torre MICM) <p>4. Se evidencia el cumplimiento de la accesibilidad y transparencia mediante la OAI y la Comisión de Veeduría, también contamos con la Comisión de Ética que gestiona la prevención de la corrupción a través de la sensibilización de los colaboradores sobre la importancia de conocer estas directrices. Contamos con el comité de compras y contrataciones, el cual se apega a la Ley 340-06 de compras y contrataciones con sus modificaciones contenidas en la Ley 449-06 y su reglamento de aplicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal transacciones de compras y contrataciones • Informes trimestrales de compras <p>5. Todas las áreas que brindan servicios poseen información con calidad, confianza y transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso al ciudadano • República Digital. • Portal web. <p>6. El área de servicio al cliente cuenta con los medios para garantizar la recepción eficaz de la información por el cliente, con iguales condiciones hombre, mujer y edad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción | |
|---|---|--|

| | | |
|---|--|--|
| <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de percepción de los usuarios aplicada por el MAP <p>7. Contamos con la Carta Compromiso al ciudadano la cual suministra la información de los servicios que ofrecemos con atributos correspondientes y también contamos con la encuesta de satisfacción al cliente. República Digital.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web. • Encuesta de satisfacción de cliente. • Encuesta de percepción de los usuarios aplicada por el MAP. <p>8. Contamos con el área de servicio al cliente donde se reciben las solicitudes de información y o servicios que requieren los ciudadanos/clientes, además tenemos el sistema de ventanilla virtual, chat y consulta en línea.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Área de servicio al cliente • Carta Compromiso al ciudadano • Encuesta de percepción al usuario aplicada por el MAP <p>9. Contamos con las encuestas de satisfacción al cliente, la cual el ciudadano/cliente puede completar al momento que desee. Buzón de quejas y sugerencias, cuyo informe se hace trimestral.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción al cliente | |
|---|--|--|

| | | |
|--|--|--|
| <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> | <p>La valoración en la satisfacción de los clientes, mediante la carta compromiso I0.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta compromiso al Ciudadano • Encuesta de percepción de los usuarios aplicadas por el MAP | |
|--|--|--|

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| <p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> | <p>1. Contamos con una relación de grupos de interés que han participado en talleres enfocados al diseño de los procesos de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes • Certificado otorgado por la OPTIC • Convocatoria de reuniones a las partes interesadas <p>2. Contamos con la encuesta de servicio al cliente donde recibimos diversos tipos de sugerencias y son tomadas en cuenta para mejorar los servicios ofrecidos en el MICM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de encuesta de satisfacción al cliente. <p>3. Contamos con la implementación de un sistema de ventanilla virtual que sirve para facilitar y agilizar el proceso de solicitud de</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p> | <p>los servicios por parte de los ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Ventanilla Virtual <p>4. El MICM a través del Departamento de Equidad de Género y Desarrollo, brinda a todo ciudadano, sin importar su condición racial, económica o de género, información suficiente, clara y adecuada a su nivel cultural, en el tiempo establecido, mediante un trato respetuoso por parte de las personas responsables de tramitar sus solicitudes de servicios, también se ofrece preferencia a las personas con alguna discapacidad, embarazadas y envejecientes. Se han establecido rampas y parqueos para estos casos, los baños son adaptados para los fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificio nuevo (Torre MICM) • Emisión del sistema de los turnos <p>Con los indicadores de la carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano | |
|---|--|--|

Resultados de la accesibilidad de la organización:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). | 1. Tenemos un horario definido de 8:00 a.m.- 5:00 p.m. ver horario de Servicio al cliente. | |

| | | |
|--|--|--|
| 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. | 2. Dependiendo del tipo de servicio se establece un tiempo (ver carta compromiso). | |
| 3. Costo de los servicios. | 3. Esta establecido mediante resoluciones las tarifas de los servicios. | |
| 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. | 4. Disponemos de información clara, precisa y verás de la gestión de servicios, ver carta compromiso y página web. | |

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| 1. Número de canales de información y su eficiencia. | 1. Contamos con 4 canales de información. (área de servicio al cliente, página web (sistema de ventanilla virtual, consulta y chat en línea), redes sociales, OAI) | |
| 2. Disponibilidad y precisión de la información. | 2. En el portal web, en la carta compromiso, en el área de servicio al cliente y en la OAI, disponemos de información precisa de servicios. Se revisan y se actualizan por la Dirección de calidad | |
| 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. | 3. Disponemos de informe de monitoreo semestral de rendimiento (POA). | |
| 4. Número de actuaciones del Defensor Público. | 4. N/A. | |
| 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. | 5. Contamos con la OAI para la transparencia de la información. | |

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|---|-----------------|
| 1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas. | 1. Las quejas se tramitan a través del 311 vía la OAI, los buzones de sugerencia y a través de la Dirección de Calidad, en plazo no máximo de (15) días laborables. | |

| | | |
|---|---|--|
| 2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. | En los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, se hace trazabilidad mediante una matriz al cumplimiento y nivel de errores en la prestación, actualmente se ampara a los 32 servicios ofrecido en forma electrónica. | |
| 3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). | En los requisitos se revisan y se establecen según las normativas de las leyes y decretos que lo rigen y las resoluciones internas. Para el recibir un servicio debe cumplir con los requisitos explicados en el procedimiento que se publica en la página del MICM | |

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| 1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). | <p>1. Se Evidencia que el MICM ha Programado la realización la encuesta de Clima Organizacional, para determinar la imagen y el rendimiento global de la organización. Además, se realizan encuestas a los usuarios de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circular • Proceso de aplicación de encuesta • Resultados de la Encuesta de satisfacción que realiza el MAP que es | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> | <p>de 98.33% de satisfacción de los clientes (SISMAP)</p> <p>2. Se Evidencia que en el MICM se realizó la PEI 2013-2017, se involucraron representantes de todas las áreas del MICM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Charla-Taller para la socialización del PEI 2013-2017 (material didáctico, listado de participantes. En proceso de implementación del nuevo Plan Estratégico 2018-2021 <p>3. Se Evidencia que se realizan actividades de mejoras con las quejas de los clientes para la implementación del plan de mejora, las reuniones del comité de servicios, del Comité de calidad en el MICM se realizan actividades de mejora para todos los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cartas Reuniones <p>4. Se Evidencia que el MICM cuenta con una Comisión de Ética que se encarga de que todo el personal tenga conocimiento de los conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicación de nueva conformación de la comisión de Ética Plan de Trabajo. <p>5. Se Evidencia que el MICM cuenta con mecanismos de consulta y diálogo.</p> <p>Evidencias:</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|---|---|--|
| <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias • Formulario de Sugerencias y Mejora de Procesos. <p>5. SE Evidencia que el MICM han realizado actividades de responsabilidad social tales como Reforestación, participación en el programa de Alfabetización “Quisqueya Aprende Contigo, jornadas de vacunación, Apoyo a las personas con cáncer, actividad conmemorativa a la No Violencia contra la Mujer, Limpieza de Playas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circulares • Fotos • Lista de participantes | |
|---|---|--|

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|------------------------|
| <p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> | <p>1. Se Evidencia que el MICM cuenta con capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI. • POA. • Acuerdos de desempeño para cada colaborador. • Reunión del Ministerio trazando pautas en comunicación. <p>2. Se Evidencia que el MICM posee un Manual de Cargos. El desempeño es evaluado anualmente mediante la evaluación del desempeño.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos y Funciones • Resultados evaluación de desempeño anualmente <p>3.Se Evidencia que el MICM aplica una evaluación del desempeño por competencias en la cual a través de la herramienta del acuerdo de desempeño se compromete al evaluador a distribuir todas las tareas y funciones de cada colaborador.</p> | |
| <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de desempeño. <p>Se Evidencia que el MICM reconoce el esfuerzo de equipo e individual.</p> | |
| <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p> | <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto de estatuilla reconocimiento de equipo • Foto de certificado de reconocimiento al colaborador del año por áreas. <p>5.Se Evidencia que el MICM cuenta con enfoque de cambios e innovación. Evidencias: Ley 37-17 que reorganiza el Ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Cápsulas de Felicidad Laboral • Mejora de Procesos • Servicios en Línea | |

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|--|-----------------|
| <p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p> | <p>1. Se Evidencia que el MICM mantiene un ambiente de trabajo adecuado para cada uno de sus colaboradores, gestionando la resolución de conflictos y promoviendo la unidad de los equipos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación de resolución de conflictos. <p>2. Se Evidencia que el MICM dispone de un horario laboral adecuado. Los permisos son otorgados con previa justificación y de acuerdo a lo establecido en la Ley 41-08.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Asistencia, permisos. <p>3. Se Evidencia que el MICM mantiene la igualdad de oportunidades y trato justo a todos los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compensaciones a colaboradores. <p>4. Se Evidencia que el MICM cuenta con un Comité Mixto de Salud Ocupacional que gestiona las disposiciones del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación de creación del Comité. | |

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|----------|--------------------------------------|-----------------|
|----------|--------------------------------------|-----------------|

| | | |
|--|---|--|
| <p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p> | <p>1. Se Evidencia que en el MICM se promueve el Plan de Carrera y el Desarrollo de las Competencias de sus colaboradores mediante el proceso de entrenamientos identificados por la detección de las necesidades de capacitación de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de Detección de Necesidades • Programa de capacitación <p>2. Se Evidencia que el MICM desarrolla actividades formativas que fomentan la motivación y el empoderamiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Certificados de Taller Empretec. <p>3. Se Evidencia que el MICM identifica que los colaboradores tienen acceso a formación profesional y calidad en sus entrenamientos, mediante las propuestas de necesidades de capacitación presentadas según las áreas desarrolladas con Instituciones reconocidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de capacitación. | |
|--|---|--|

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> | <p>1. Se Evidencian los indicadores de comportamiento de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de asistencia • Índice de absentismo | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Índice de rotación de personal <p>2. Se Evidencia que el MICM posee indicadores en relación a la motivación y la implicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación en grupos focales • Formulario de Sugerencias • Mejora de Procesos <p>3. Se Evidencia que a través de la aplicación de la evaluación del desempeño por resultados medimos el rendimiento individual de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del desempeño • Informe de evaluación. <p>4. Se Evidencia que el MICM mide el involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de evaluación de impacto. <p>5. Se evidencia que en el MICM se ofrecen los servicios de forma virtual en el Sistema Ventanilla Virtual, se posee soportes técnicos, gestión documental, recursos humanos y financiero.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de ventanilla virtual. • Sistema de evaluación de desempeño. • Sistema financiero interconectado al sistema de ventanilla virtual. <p>6. Se Evidencia el desarrollo de las capacidades de los colaboradores del MICM por medio a</p> | |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| <p>formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p> | <p>las evaluaciones realizadas luego del entrenamiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de evaluación • Formulario Post-entrenamiento. <p>7.Se Evidencia que el MICM ha realizado capacitaciones sobre Servicio al Cliente con el objetivo de preparar a sus colaboradores para brindar el mejor de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación (listado de participantes, circulares y certificados). <p>8.Se Evidencia con frecuencia el reconocimiento individual y de mejor equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foto de estatuilla • Reconocimiento de equipo • Certificado de reconocimiento al Colaborador del año por área • Fotos de evento. <p>N/A</p> <p>10.Se Evidencia que los colaboradores del MICM participan con frecuencia en actividades relacionadas con la responsabilidad social como reforestación, apoyo a los niños con Cáncer, Limpieza de Playa, Operativos Médicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Circulares • Fotos. | |
|--|--|--|

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|------------------------|
| <p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> | <p>1. Se evidencia en el apoyo a instituciones deportivas, de educación sanitaria, a personas en situaciones de desventaja y actividades culturales. (ver semana pymes, artesanos, donaciones a clubes deportivos. Apoyo deportivo softball, volleyball, entre otros...</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de Softball, Volleyball, Dominós, Basquetball, Taekwondo, Natación. • Circulares de invitación a actividades deportivas • Participación en torneos interinstitucionales • Operativos Médicos • Jornadas de Reforestación • Limpieza de Playa • Actividades de Concientización <p>Jornada de Fumigación.</p> <p>2. Se evidencia mediante el otorgamiento de becas, pasantías, programa de verano para los hijos de los empleados, (Documentos soporte).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago de maestrías. • Programa de verano. | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los</p> | <p>3.Se evidencia que el MICM tiene un impacto positivo en el país, de acuerdo a la encuesta realizada en el año 2015. Con un nivel de confianza de un 95%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados de encuesta aplicada “encuesta de satisfacción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos” <p>4N/A.</p> <p>5.N/A</p> <p>6.N/A</p> <p>7.Se evidencia el cumplimiento de la accesibilidad y transparencia a los servicios públicos a través de la CCC, la OAI, las informaciones actualizadas en la página y redes</p> | |
|--|---|--|

| | | |
|---|---|--|
| <p>servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p> | <p>del MICM, la puesta en marcha de República digital, la igualdad de accesibilidad en género a los servicios, con la creación de la Comisión de ética y su código de ética, el seguimiento a la encuesta de satisfacción y quejas de los clientes, el comité de compras y contrataciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual código de ética. • Fotos. • Resultado encuesta de satisfacción. <p>8. Se evidencia en el apoyo a instituciones deportivas, de educación sanitaria, a personas en situaciones de desventaja y actividades culturales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Semana pymes • Artesanos • Donaciones a instituciones benéficas.) <p>9. Se evidencia una adecuada cobertura a través de los medios de comunicación del MICM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Periódicos de circulación nacional • Página web • Boletines informativos) | |
|---|---|--|

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|-----------------|
| <p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de</p> | <p>1. Se evidencia mediante el programa de las 3 RS, programa de ahorro de energía, acuerdos de colaboración de producción más limpia, sostenible, y eficiente de los recursos naturales y uso sostenibles del Vice Ministerio de Desarrollo Industrial.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos para controlar la energía en el MICM. • Cotización de zafacones para reciclar. <p>2. Se evidencia mediante el seguimiento al segundo congreso de la industria, las alianzas con el sector comercio, (cámara de comercio), participación en talleres con el sector privado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Listado participación <p>3. El MICM mantiene presencia en los medios de comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web. • Redes sociales. • Periódicos. • Boletines internos. • Señal de políticas. • Se han recibido reconocimientos por el nivel de información y actividades a través de las redes sociales <p>4. N/A</p> | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>desventaja 8 por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja 8 por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los</p> | <p>5.N/A</p> <p>6.N/A</p> <p>7. En el ministerio se evidencia que se apoyan a través de las MIPYMES mujeres en desarrollo, entre otras, también Veeduría, apoyo sobre la regularización de los mercados fronterizos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de los talleres. • Listados de participación. • Publicaciones. <p>8. El Ministerio ha realizado charlas sobre regulaciones para la comercialización de productos en el mercado local, sobre la Ley de 216-11 que regula los mercados fronterizos, con el objetivo de mejorar el conocimiento y cumplimiento de la misma, charlas sobre buenas prácticas comerciales en el sector de supermercado con el objetivo de promover el uso de esta herramienta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de los talleres. • Presentación. • Notas de prensa. <p>9.El MICM, con el interés de garantizar condiciones de salud y ambientes de trabajo</p> | |
|--|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| <p>ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> | <p>saludables y las intervenciones de promoción y prevención de las enfermedades y los incidentes laborales de nuestro capital humano, ha realizado diferentes actividades a través del Comité Mixto de Salud Ocupacional y Riesgos Laborales, en los últimos tres años.</p> <p>Evidencias:</p> <p>ACTIVIDADES REALIZADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Jornadas de Vacunación, contra Hepatitis B, Tétano e Influenza. •Jornada de Reforestación en Monte Plata •Orientación sobre prevención de enfermedades de Transmisión Sexual, Cáncer de Mama, Falcemia, entre otras. •Operativo sobre Salud Preventiva Charla sobre seguridad, higiene y salud en el trabajo. •Charlas educativas relacionadas a los factores de riesgos de la HTA y diabetes y las medidas de prevención de estas dos patologías. •Talleres para todo el personal sobre El Plan de Emergencia (primeros auxilios, ruta de evacuación y prevención contra incendios). •Charla sobre Medidas a tomar en casos de desastres. •El MIC cuenta con un plano de rutas de evacuación como prevención. •En áreas estratégicas dispensadores de manitas limpias para evitar posibles contaminaciones. •Extintores colocados en áreas visibles. •Luces de emergencias en todos los pasillos. •Señalización de Emergencias. •Fumigación Periódica. | |
|---|--|--|

| | | |
|---|-----|--|
| 10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad). | 10. | |
|---|-----|--|

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. | <p>1. Se evidencia que, en el MICM, se recibe retroalimentación de los clientes cuando reciben un servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción de clientes. <p>2. Se evidencia el impacto recibido en las personas / beneficiarios de los servicios que ofrece la institución a través de la DICOEX, Comercio Interno, Desarrollo Industrial, Mipymes, Zonas Francas. Las encuestas aplicadas, los servicios de capacitaciones, los retos emprendedores, asistencia técnica tienen impacto directo en los actores claves.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuestas aplicadas a seminarios / talleres, Encuestas pasantes Encuestas diplomados. <p>3. Se evidencia una alta satisfacción de los clientes que reciben los servicios del MICM, a través de las encuestas aplicadas por el MAP y encuestas de satisfacción de las encuestas aplicadas por la institución.</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. • Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto. • Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. • Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. | <p>4. Se evidencia el cumplimiento de contratos / acuerdos que hay en el MIC con las diversas autoridades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos firmados. <p>5. Se evidencia que el MICM ha sido auditado por varias instituciones para validar que los servicios sean ofrecidos con calidad, transparencia y a tiempo, con el fin de garantizar la mejora continua del sistema de gestión del MICM.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de auditoría del MAP, Cámara de Cuentas, Contraloría. • Informe de empresas certificadoras externas. <p>6. Se evidencia que el MICM ha realizado visitas de consultas para aprender de las buenas prácticas de otras instituciones como ONAPI, la DGII y el MAP sobre la entrega de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Invitaciones <p>7. Se evidencia que el MICM cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual sirvió para verificar si los servicios requerían de alguna mejora para aplicarlos y de esta forma ofrecer un mejor servicio al ciudadano/cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cata Compromiso al Ciudadano • Sistema de Ventanilla Virtual | |
|---|--|--|

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|--|--|-----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. • Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). • Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. • Resultados de benchmarking (análisis comparativo). | <p>1. Las diferentes áreas del MICM son receptivos a las observaciones que se les realizan. Se evidencia el apoyo de la Contraloría General de la República el análisis de riesgo de la NOBACI y en la matriz de monitoreo y seguimiento del POA.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NOBACI • POA • PEI • Memoria Institucional <p>2. Se evidencia que el MICM en el área de gestión humana, presentó la estructura organizacional alineada a los compromisos presidenciales y al plan estratégico institucional. Estableciendo las herramientas de monitoreo para el desarrollo de las competencias del personal, basado en su desempeño. En el área financiera se siguen los lineamientos de los órganos rectores, según lo establece en Estado.</p> <p>3. Se evidencian resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de ventanilla única. República digital. <p>Se evidencia que el MICM ha realizado visitas de consultas para aprender de las buenas</p> | |

| | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). • Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). • Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización. • Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). | <p>prácticas de otras instituciones como ONAPI, la DGII y el MAP sobre la entrega de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos • Invitaciones <p>5. El Ministerio tiene varios acuerdos, obteniendo un alto grado de cumplimiento de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos con la DGII, TSS, JCE. <p>6. Se evidencia el uso de los medios electrónicos para la realización de los trabajos normales de la institución, lo cual agiliza el procedimiento, el uso del personal, ahorro de tiempo y de materiales, facilidad de la prestación del servicio y disminuye la burocracia administrativa.</p> <p>7. Se evidencia que el MICM cuenta con una unidad interna de contraloría que realiza las auditorías al 100%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de la unidad de auditoría <p>8. Se evidencia que el MICM ha participado en concursos donde se mide la calidad del sistema de gestión de los cuales hemos sido galardonados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Premio Nacional a la Calidad • Premio Regional de la Calidad • Certificado otorgado por la OPTIC | |
|---|--|--|

| | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). | <p>Contraloría General de la República, que se encarga de auditar los procesos financieros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de ejecución presupuestaria. • Asignaciones presupuestarias y modificaciones presupuestarias. • Cuotas trimestrales. • La Dirección de control Interno, que implementa la NOBACI <p>II. En el MICM se evidencia un control en la distribución y gastos de los fondos y en su rendición de cuentas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de estado financiero • POA • Concursos licitaciones • Reportes Comparaciones de precios | |
|---|---|--|

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.