



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM)

FECHA

12/11/2020

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 un 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.

- 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.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

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.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- 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.
- 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.En el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), formulamos y desarrollamos la misión y la visión de la de la organización, implicando a los grupos de interés y colaboradores del MICM. En el Plan Estratégico Institucional 2013-2017 se actualizaron la Misión, Visión y Valores del MICM. Para el Plan Estratégico Institucional 2018-2021 se revisó la Misión, Visión y Valores del MICM y no fue necesario su actualización.</p> <p>Evidencias: 1.1.1.1. Plan Estratégico Institucional 2013-2017 MICM 1.1.1.2. Plan Estratégico Institucional 2018-2021 MICM 1.1.1.3. Listados de participación y fotos del proceso de formulación de la planificación estratégica del MICM 2018-2021.</p> <p>2.Contamos con un marco de valores alineados a la misión y la visión obedeciendo al marco general del sector público.</p> <p>Evidencias: 1.1.2.1. Página Web del Ministerio.</p>	

<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>1.1.2.2. Parte posterior de los carnets de identificación de los colaboradores. 1.1.2.3. Carta Compromiso al Ciudadano. 1.1.2.4 En el lobby de los diferentes pisos de la torre MICM.</p> <p>3. La Institución comunica su misión, visión, valores, apuestas estratégicas y operativas con todos los empleados de la organización y algunos grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.1.3.1. Plan Estratégico Sectorial de Industria y Comercio (PESIC 2030), compartido con las instituciones adscritas a través de Google Drive. 1.1.3.2. Plan Estratégico del MICM publicado a través de la página web de la Institución e INTRANET. 1.1.3.3. Informe de Monitoreo y Evaluación del POA Enero-Diciembre 2019 publicado a través de la página web Institucional e INTRANET. 1.1.3.4. Registro de participantes en charlas relativas a la socialización de la Misión, Visión, Valores. 1.1.3.5. Publicación de la Misión, Visión y Valores a través de la página web del MICM. 1.1.3.6. Información publicada a través del INTRANET. 1.1.3.7. Correo interno masivo de difusión de la Misión, Visión y Valores 1.1.3.8. Listado de asistencia y constancia de inducción.</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> <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>4. De manera periódica, revisamos la misión, visión y valores de la institución, esta revisión se realiza en virtud de la actualización de la estrategia de la institución, tomando como referencia las opiniones de los diferentes grupos de interés y los cambios del entorno. 2013-2017 se actualizaron la Misión, Visión y Valores del MICM. Para el Plan Estratégico Institucional 2018-2021 se revisó la Misión, Visión y Valores del MICM y no fue necesario su actualización.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.1.4.1. Plan Estratégico Institucional 2013-2017 MICM</p> <p>1.1.4.2. Plan Estratégico Institucional 2018-2021 MICM</p> <p>1.1.4.3. Listados de participación y fotos del proceso de formulación de la planificación estratégica del MICM 2018-2021.</p> <p>5. El MICM posee una Comisión de Ética Pública, conforme a lo establecido en la Ley Núm. 149-98 y la Resolución I-2019 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Esta comisión fue juramentada en fecha 12 de febrero de 2020.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.1.5.1. Certificado de Conformación Comisión de Ética.</p> <p>1.1.5.2. Código de Ética del MICM, Política de aplicación del Código de ética pública del MICM (MDP-CEP-01).</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>1.1.5.3. Circular de convocatoria a Charlas éticas a todos los colaboradores, listado de asistencia, plan de trabajo. 1.1.5.4. Plan de trabajo anual de la Comisión de Ética 2020. 1.1.5.5. Procesos de la Comisión de Ética (PDO-CEP-01 / PDO-CEP-02). 1.1.5.6. Circular de apego al Código de Ética. 1.1.5.7. Encuesta de clima ético. 1.1.5.8. Código de pautas éticas.</p> <p>6. En el MICM se asegura a través de la Comisión de Ética, el conocimiento y cumplimiento del código de ética, donde se comprometen a prevenir situaciones de conductas que perjudiquen a la institución o a la sociedad en general. También se gestiona la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados. Existe el Comité de Compras y Contrataciones, conforme lo establecido en la Ley de Compras y Contrataciones, además se cuenta con el área de Control de Gestión que audita los estados financieros de la institución.</p> <p>Evidencias: 1.1.6.1. Socialización del régimen ético y disciplinario. 1.1.6.2. Código de ética. 1.1.6.3. Link en el intranet institucional para la presentación de denuncias, consultas y asesorías relacionadas al comportamiento ético.</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>	<p>1.1.6.4. Constancia de entrega de Kit de Inducción. 1.1.6.5. Charlas de sensibilización realizadas por la Comisión de Ética. 1.1.6.6. Resolución Ministerial de conformación del Comité de Compras del MICM 1.1.6.7. Informes de auditorías de los estados financieros realizados por la Dirección de Control de Gestión.</p> <p>7. En el Ministerio aseguramos la confianza mutua, la lealtad y respeto entre los líderes, directivos y demás empleados a través de capacitaciones permanentes.</p> <p>Evidencias: 1.1.7.1. Capacitaciones realizadas orientadas a los temas relacionados. 1.1.7.2 Normas de Buen Liderazgo.</p>	<p>No existe la socialización de las Normas de Buen Liderazgo.</p>
--	--	--

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>1. El MICM cuenta con una estructura organizacional que responde a la misión de la institución, esta estructura fue aprobada por el MAP en el año 2019 mediante la Resolución No. 083-19. Se cuenta con un Mapa de Procesos actualizado en el año 2018 que refleja el quehacer institucional. El Manual de Funciones de la Institución está acorde a la nueva estructura organizativa, el mismo fue aprobado mediante la Resolución No. 195-19.</p>	

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la 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>Evidencias:</p> <p>1.2.1.1. Resolución 083-19 que aprueba la estructura organizacional del MICM.</p> <p>1.2.1.2. Circular del Ministro para la implementación de la nueva estructura.</p> <p>1.2.1.3. Mapa de Procesos vigente.</p> <p>1.2.1.4. Resolución No. 195-19 que aprueba el Manual de Funciones MICM.</p> <p>1.2.1.5. Circular del Ministro para la implementación del nuevo Manual de Funciones.</p> <p>1.2.1.6. Manual de Procesos MICM.</p> <p>2. En el MICM se identifican y realizan cambios necesarios para la mejora de la gestión. Mediante la promulgación de la No. 37-17 y su reglamento de aplicación No. 100-18 se reorganizó el ministerio, estableciendo nuevas unidades organizacionales que contribuyen a la mejora y gestión de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.2.2.1. Ley No. 37-17.</p> <p>1.2.2.2. Decreto No. 100-18, Reglamento de Aplicación de la Ley No. 37-17</p> <p>1.2.2.3. Resolución 083-19 que aprueba la estructura organizacional del MICM.</p> <p>1.2.2.4. Resolución No. 195-19 que aprueba el Manual de Funciones del MICM.</p> <p>3. El MICM cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI) que indica el quehacer de la institución en el mediano plazo, este plan fue elaborado en coordinación con los diferentes grupos de interés. Se dispone de un Plan Operativo Anual (POA) que operativiza la estrategia institucional para las</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>diferentes áreas, de manera periódica este plan es monitoreado para medir su nivel de desempeño y se emiten y comparten los correspondientes informes. Las evaluaciones de desempeño del personal se elaboran conforme las metas del POA.</p> <p>Evidencias: 1.2.3.1. POA MICM 2020 1.2.3.2. Plan Estratégico Institucional 2018-2021 MICM 1.2.3.3. Acuerdos de Desempeño en base a resultados. 1.2.3.4. Plan Nacional Plurianual (PNPSP) de Industria, Comercio y Mipymes actualizado al 2019.</p> <p>4. Se ha establecido un sistema periódico a través de plantillas en Excel para el monitoreo de la planificación institucional, este instrumento incluye además de otras informaciones el seguimiento de los riesgos identificados en el POA. A través de la Dirección de Control de Gestión, en cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 10-07, se da seguimiento a la implementación institucional de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). De manera trimestral, se monitorea el cumplimiento de las metas físicas establecidas en la Estructura Programática del Presupuesto, mediante la medición del I indicador de Gestión Presupuestaria (IGP).</p> <p>Evidencias: 1.2.4.1. Matriz de Monitoreo y Evaluación del POA</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>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos</p>	<p>1.2.4.2. Matiz de Monitoreo del IGP. 1.2.4.3. Estructura Programática del Presupuesto MICM 2020 1.2.4.4. Matriz de riesgo POA 2020. 1.2.4.5. Matriz de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>5. Hemos asumido el compromiso de llevar a cabo la puesta en práctica del CAF para el mejoramiento de la calidad de los servicios que ofrece la institución, herramienta que permite identificar puntos fuertes y débiles, y que a su vez ayuda a elaborar un Plan de Mejora. Con la Implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), se evidencia el cumplimiento, por el MICM, de los procedimientos financieros y administrativos establecidos por la Contraloría General de la República para el sector público. Como consecuencia de la ejecución de las NOBACI, durante el último trimestre, esta institución le otorgó al MICM la mayor puntuación de 100%.</p> <p>Evidencias: 1.2.5.1. Informe de Implementación de las NOBACI. 1.2.5.2. Matriz de Riesgos. 1.2.5.3. Informe de retorno de las auditorías realizadas.</p>	
---	--	--

<p>de la organización.</p>	<p>6. Se evidencia que el MICM ha establecido nuevos lineamientos, herramientas y sistemas que favorecen a la Automatización de Procesos Organizacionales acordes a la Operación No.18 de su Plan Estratégico Institucional (PEI 2018-2021), tales como: Se han implementado mejoras continuas al sistema de prestación de servicios a la ciudadanía Ventanilla Virtual, que agilizan el funcionamiento de este sistema. Creación de un nuevo DataCenter para el alojamiento de los servidores que dan soporte a la estructura tecnológica del MICM. Dicho DC cuenta con los últimos avances en seguridad de la información, seguridad de accesos, servicios estructurados, etc. Desarrollo in house de un Sistema de Gestión de Servicios Internos, este ofrece un seguimiento a las solicitudes requeridas por los empleados a las distintas Direcciones o Áreas internas que ofrecen algún tipo de servicio (ej. TIC, Servicios Generales, Comunicaciones, entre otros). Implementación de servidores en la nube, replicados en premisa por seguridad, como ejemplo están la Ventanilla Virtual, Servidor de eMail MICM, backup in cloud, etc. Desarrollo de un sistema automatizado para el cálculo de precios de los combustibles. Se incorporaron todos los servicios transaccionales del MICM a la Ventanilla Virtual, ofreciéndole al ciudadano la oportunidad de solicitar y gestionar todos los servicios vía electrónica.</p>	
----------------------------	--	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Evidencias:</p> <p>1.2.6.1. Documento PEI-MICM 2018-2021.</p> <p>1.2.6.2. Creación de un nuevo DataCenter.</p> <p>1.2.6.3. Formulación de políticas de uso de las TICs.</p> <p>1.2.6.4. Desarrollo inhouse de un Sistema de Gestión de Servicios ofrecidos por el MICM (Sistema de Ventanilla Virtual).</p> <p>1.2.6.5. Desarrollo inhouse de un Sistema de Gestión de Servicios Internos, este ofrece un seguimiento a las solicitudes requeridas por los empleados a las distintas Direcciones o Áreas internas que ofrecen algún tipo de servicio (ej. TIC, Servicios Generales, Comunicaciones, entre otros).</p> <p>1.2.6.6. Desarrollo in house de sistemas según necesidades o requerimientos de las áreas.</p> <p>1.2.6.7. Implementación de servidores en la nube, replicados en premisa por seguridad, como ejemplo están la Ventanilla Virtual, Servidor de eMail MICM, backup incloud, etc.</p> <p>1.2.6.8. Ventanilla Virtual</p> <p>1.2.6.9. Se incorporaron todos los servicios transaccionales del MICM a la Ventanilla Virtual.</p> <p>1.2.6.10. Desarrollo de un sistema automatizado para el cálculo de precios de los combustibles.</p> <p>7.El MICM ha generado las condiciones adecuadas para los procesos, proyectos y el trabajo en equipo, una muestra de esto es la adquisición de un nuevo edificio que permite la integración de los procesos de la institución que los mismos se desarrollen de</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>manera más eficiente, logrando mayor participación e interacción entre las diferentes áreas. El MICM con la finalidad de promover la integración y el trabajo en equipo de sus colaboradores, a través del concurso “MICM Saber Navideño”, creado para poner a prueba los conocimientos del personal con respecto a la institución, celebrado en diciembre 2019. Gestiona diversas capacitaciones de liderazgo, trabajo en equipo, manejo de las emociones para sus colaboradores, entre otras. Contamos con una plataforma (INTRANET), que sirve para que los colaboradores conozcan las actividades que se desarrollan internamente en el MICM.</p> <p>Evidencias: 1.2.7.1 Torre MICM. 1.2.7.2 Distribución de las áreas del MICM. 1.2.7.3 Adecuación de las áreas del MICM. 1.2.7.4 Nota de prensa y fotos de la actividad. 1.2.7.5 Plan de capacitación.</p> <p>8. Disponemos de capital humano capacitado en materia de comunicaciones y sus modalidades, los que se muestran comprometidos con la excelencia y la mejora continua.</p> <p>Evidencias: 1.2.8.1. Divulgación agenda diaria. 1.2.8.2. Proceso de comunicación interna. 1.2.8.3. Normas, políticas y lineamientos para la tramitación de las correspondencias</p>	
---	--	--

<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>	<p>internas y externas (Circular No. 35, 09 septiembre de 2016). 1.2.8.4. Boletín MICM. 1.2.8.5. Buzones de sugerencias. 1.2.8.6. Intranet. 1.2.8.7. Síntesis de noticias. 1.2.8.8. Cobertura de actividades internas. 1.2.8.9. Página web institucional. 1.2.8.10. Consultas públicas. 1.2.8.11. Redes sociales. 1.2.8.12. Consultas en línea.</p> <p>9. Se evidencia que en el MICM hay atención permanente de los líderes y directivos hacia la mejora continua en el compromiso de promover la cultura de innovación que fomente la retroalimentación al personal.</p> <p>Evidencias: 1.2.9.1. Acuerdos de desempeño. 1.2.9.2. Evaluación de Desempeño. 1.2.9.3. Formulario de Sugerencias y Mejoras de Procesos.</p> <p>10. Se diseñó un instrumento de comunicación ideal, práctico y oportuno para informar y promover datos y acontecimientos actualizados sobre los productos y servicios enfocados a los diferentes públicos. Es una revista especializada nominada El Monitor de Industria y Comercio. Se publica cada 6 meses.</p> <p>En el caso de las Mipymes tenemos eventos puntuales y material informativo focalizado.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No existe una revisión del acuerdo de desempeño trimestral</p>
--	---	---

	<p>1.2.10.1. El Monitor de Industria y Comercio.</p> <p>1.2.10.2. El Observatorio Mipymes.</p> <p>1.2.10.3. Semana Mipymes.</p> <p>1.2.10.4. Informe Nacional Centros Mipymes República Dominicana 2019.</p>	
--	--	--

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>1. Se evidencia que el MICM tiene los mecanismos establecidos apegados a los objetivos y valores para ser cumplido por todos los niveles que forman la estructura organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.3.1.1. Código de Ética.</p> <p>1.3.1.2. Valores institucionales.</p> <p>1.3.1.3. Reportes de asistencia.</p> <p>1.3.1.4. Formulario de evaluación de desempeño.</p> <p>1.3.1.5 Política sobre Sanciones Administrativas y Disciplinarias.</p> <p>2. Se evidencia que en el MICM existe una cultura de respeto y confianza entre los líderes y empleados y cuenta con un Departamento de Equidad de Género para la lucha contra la discriminación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.3.2.1. Departamento de Equidad de Género (fotos, procedimientos, estructura).</p>	

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <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>1.3.2.2. Reclutamiento de personal con discapacidad (acción de personal y recomendaciones).</p> <p>1.3.2.3. Fotos y certificaciones médicas del personal con discapacidad.</p> <p>3. Tenemos establecido mecanismos y dinámicas para recopilar datos que se transformarán en informaciones las cuales serán divulgadas de acuerdo a los planes de comunicaciones. También se desarrollan acciones de mejora como resultado de las encuestas e impresiones servidas en los diferentes buzones de sugerencias o actividades en particular.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.3.3.1. Síntesis Diaria Informativa (correo institucional).</p> <p>1.3.3.2. Brochure y correo.</p> <p>1.3.3.3. Formularios digitales en intranet.</p> <p>1.3.3.4. Formulario de consulta al Comité de Ética.</p> <p>1.3.3.5. Encuesta de clima ético.</p> <p>1.3.3.6. Encuesta sobre la preferencias de almuerzo</p> <p>1.3.3.7. Encuesta Clima Organizacional.</p> <p>4.El MICM apoya a los empleados en el desarrollo de sus funciones para impulsar el logro de los objetivos institucionales. De manera recurrente, y en coherencia con el plan de capacitación, fortalece las capacidades técnicas de los colaboradores para el desarrollo de sus competencias técnicas para la eficiencia en el desempeño de las funciones.</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>	<p>Evidencias: 1.3.4.1. Correos de asistencias técnicas a las áreas en el proceso de planificación y en el monitoreo del cumplimiento de las metas institucionales. 1.3.4.2. Plan de Capacitación. 1.3.4.3. Pagos de Capacitación al personal del MICM para el desarrollo de sus competencias.</p> <p>5. Se evidencia que el MICM mantiene a los colaboradores y los equipos de trabajo retroalimentados a través de 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: 1.3.5.1. Formulario de evaluación de desempeño. 1.3.5.2. Circular para la elaboración de Acuerdos de Desempeño. 1.3.5.3. Formulario de Detección de necesidades.</p> <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>Evidencias: 1.3.6.1. Evaluación del Desempeño. 1.3.6.2. Acuerdo de Desempeño. 1.3.6.3. Formulario de Inducción al cargo.</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>1.3.6.4 Suplencia de Autoridad por Ausencia Temporal.</p> <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: 1.3.7.1. Pago de Maestrías (Comunicaciones) 1.3.7.2. Concursos y pruebas de conocimiento (MICM Saber Navideño 2019). 1.3.7.3. Publicación ofertas académicas.</p> <p>8. Se evidencia que los supervisores de áreas están abiertos a recibir sugerencias y comentarios de los empleados.</p> <p>Evidencias: 1.3.8.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional (Pag. 44). 1.3.8.2. Circular sobre Encuesta de Clima Organizacional. 1.3.8 Brochure. 1.3.8.4 Política de Buzones de Sugerencias.</p> <p>9. Se evidencia que en el MICM a través de la Dirección de Recursos Humanos se reconoce y recompensa los esfuerzos de los colaboradores y de equipos.</p> <p>Evidencias: 1.3.9.1. Comunicación de pago anual del</p>	<p>No existe política de reconocimiento de equipos</p>
--	---	--

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>bono por desempeño. 1.3.9.2. Medalla al mérito (foto y listado de seleccionados). 1.3.9.3. Reconocimiento al colaborador del año por área. (reconocimiento). 1.3.9.4 Concurso y prueba de conocimiento (MICM Saber Navideño2019). 10. Se evidencia que en el MICM está comprometido con sus colaboradores atendiendo a sus necesidades y circunstancias personales.</p> <p>Evidencias: 1.3.10.1. Permisos especiales. 1.3.10.2. Permisos para fines académicos. 1.3.10.3. Apoyo en caso de enfermedades y/o fallecimiento de familiares.</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>I. En los procesos de planificación estratégica y sectorial se realizan consultas a los grupos de interés, y se toma en consideración sus necesidades y expectativas. Además, se realizan consultas públicas a través de la página web, se aplican encuestas de satisfacción a clientes, entre otros.</p> <p>Evidencias: 1.4.1.1 Consultas Públicas a través de la WEB. 1.4.1.2 Acta de Reunión Extraordinaria con las ASFL. 1.4.1.3 Lista de asistencia de reuniones de</p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Consulta con los grupos de interés Plan de Reformas Sectoriales OCDE-MAP del Sector MICM 1.4.1.4 Encuesta de Satisfacción de Clientes.</p> <p>2. La misión del MICM manda al fomento y desarrollo sostenible de la productividad de la industria, el comercio y las Mipymes, mediante la formulación y aplicación de políticas públicas. En cumplimiento con este mandato misional, la institución participa activamente en eventos con las autoridades para la definición y articulación de políticas industriales y comerciales.</p> <p>Evidencias: 1.4.2.1 Misión del MICM 1.4.2.2 Plan Estratégico Institucional 2018-2021 MICM (Ver Operación No. 6) 1.4.2.3 Fotos de los eventos para la articulación de políticas, listados de participación.</p> <p>3. El MICM identifica las políticas públicas relevantes y las incorpora a su institución a través de sus planes y proyectos en respuesta a las necesidades existentes y mandato de Estado. Un ejemplo de esto son los esfuerzos que ha realizado la institución para la alineación de sus planes con los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, con el Plan Nacional para la Soberanía y Seguridad Alimentaria, la incorporación de la perspectiva de género tanto en la Estructura Programática del Presupuesto como en el POA, el fomento de las Mipymes, la puesta</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>en marcha del proyecto República Digital, entre otros.</p> <p>Evidencias: 1.4.3.1 POA MICM 2020 1.4.3.2 Estructura Programática Presupuesto MICM Aprobada 2020 1.4.3.3 Plan Estratégico Institucional 2018-2021 MICM 1.4.3.4 Plan Estratégico Sectorial de Industria y Comercio (PESIC 2030) 1.4.3.5 Lista de programas y proyectos SNIP del MICM 1.4.3.6 Plan Nacional para la Soberanía y Seguridad Alimentaria del MICM.</p> <p>4. Los objetivos y metas del MICM consignados en los diferentes planes están alineados con las políticas públicas definidas y al cumplimiento con las metas presidenciales asignadas a la Institución. Estos planes incluyen las partidas presupuestarias para el logro de los resultados esperados conforme las metas físicas de la Estructura Programática del Presupuesto.</p> <p>Evidencias: 1.4.4.1. Presupuesto del MICM 2020. 1.4.4.2. POA MICM 2020 1.4.4.3. Plan Estratégico Institucional 2018-2021 MICM 1.4.4.4. Sistema Metas Presidenciales, están alineados a la END, Plan Plurianual, República Digital</p>	
---	--	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>5. El desarrollo del sistema de gestión del MICM se desarrolla tomando en consideración e involucrando a los grupos del interés, una muestra de esto es la consulta realizada a los grupos de interés del sector industria y comercio en la formulación del Plan Estratégico Sectorial, en el Plan de Reformas Regulatorias del Sector realizado en el marco del fortalecimiento sectorial OCDE- MAP, las consultas públicas realizadas, el foro institucional, entre otros.</p> <p>Evidencias: 1.4.5.1. Listados de participación y fotos del proceso de formulación de la planificación estratégica del MICM 2018-2021. 1.4.5.2. Sección del Foro en el portal web institucional. 1.4.5.3. Lista de asistencia de reuniones de Consulta con los grupos de interés Plan de Reformas Sectoriales OCDE-MAP del Sector MICM 1.4.5.4. Acta de Reunión Extraordinaria con las ASFL</p>	
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>6. Se evidencia que el MICM participa en reuniones de consejo de gobierno. También en organismos nacionales y entidades externas donde el Ministro tiene participación.</p> <p>Evidencias: 1.4.6.1 Asistencia reuniones presidencia. 1.4.6.2. Consejo de gobierno.</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>1.4.6.3. Carpeta de Organismos nacionales y entidades externas donde el ministro tiene participación.</p> <p>1.4.6.4. Artículo 44 del Reglamento de Aplicación de la Ley No.37-17.</p> <p>7.Se evidencia que el MICM fomenta y apoya a las Asociaciones sin fines de lucro (ASFL) del sector, al mes de marzo de 2020 existen un total de 31 ASFL habilitadas, de las cuales 19 reciben fondos de subvención en apoyo a la ejecución de sus programas de actividades que responden a la misión y estrategia de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.4.7.1. Informe trimestral de Monitoreo de las ASFL del sector.</p> <p>1.4.7.2. Certificados de Habilitación ASFL.</p> <p>1.4.7.3. Copias de libramientos de las subvenciones de las transferencias realizadas a las ASFL.</p> <p>1.4.7.4. Reporte de ejecución programática presupuestaria.</p> <p>1.4.7.5. Lista de asistencia al taller sobre Régimen de Tributación de las ASFL en el marco de la Ley No. 122-05.</p> <p>1.4.7.6. Formulario de Inspección para habilitación ASFL</p> <p>1.4.7.7. Lista de ASFL del sector habilitadas.</p> <p>1.4.7.8. Acta de Reunión Extraordinaria con las ASFL</p> <p>1.4.7.9.Lista de asistencia de reuniones de Consulta con los grupos de interés Plan de Reformas Sectoriales OCDE-MAP del Sector MICM.</p>	
---	--	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>8. El MICM participa en las actividades realizadas por las Asociaciones Sin Fines de Lucro y en actividades de organismos relacionadas al sector.</p> <p>Evidencias: 1.4.8.1. Fotos actividades de las ASFL. 1.4.8.2. Fotos actividades MIPYMES. 1.4.8.3. Fotos de encuentros con las instituciones que representan al sector.</p>	
<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>9. Se evidencia que el MICM promueve el conocimiento público de la organización, ha construido su reputación por las novedosas facilidades digitales para emprender negocios y la calidad en la gestión de sus servicios.</p> <p>Evidencias: 1.4.9.1. Spots publicitarios. 1.4.9.2. Radio televisión. 1.4.9.3. Notas de prensa en periódicos nacionales en físico y digital. 1.4.9.4. Uso de redes sociales. 1.4.9.5. Publicación de los servicios digitales. 1.4.9.6. Encuesta del MAP de la calidad de los servicios. 1.4.9.7. Ranking el SISMAP. 1.4.9.8. Publicación de la carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>10. Se evidencia la creación de canales de comunicación en redes sociales, publicaciones de carta compromiso.</p> <p>Evidencias: 1.4.10.1. Redes sociales.</p>	

	<p>1.4.10.2. Carta Compromiso al Ciudadano. 1.4.10.3. Campaña de Fortalecimiento de la Imagen Institucional.</p>	
--	--	--

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>I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>I. En el proceso de planificación Institucional, tanto estratégica como sectorial, se identifican las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se toman en consideración en la formulación de las estrategias de la organización. Se evidencia en el proceso de formulación del Plan de Reformas Sectoriales en el marco del proyecto OCDE-MAP, la consulta al sector privado y a las instituciones adscritas, como resultado de este proceso, los resultados fueron comunicados a las máximas autoridades de las instituciones adscritas al MICM y presentados en la Semana de la Calidad 2020 a las demás Instituciones del Estado.</p> <p>Evidencias: 2.1.1.1 Lista de asistencia de reuniones de Consulta con los grupos de interés Plan de Reformas Sectoriales OCDE-MAP del Sector MICM</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>2.1.1.2. Publicaciones de resultados de la gestión a través Portal de transparencia institucional.</p> <p>2.1.1.3. Matriz Grupos de Interés.</p> <p>2. De manera periódica se realizan consultas a los grupos de interés de la institución y se generan informes de sus expectativas y necesidades, que posteriormente son tomados en consideración para los planes, programas y mejoras que se realizan en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.1.2.1. Informe de encuestas aplicadas.</p> <p>2.1.2.2. Consultas públicas.</p> <p>2.1.2.3. Foro.</p> <p>2.1.2.4. Encuesta de clima laboral.</p> <p>2.1.2.5. Listado de participantes de consultas con actores del sector privado sobre "Propuestas de Reformas Sectoriales en el ámbito de la Industria, Comercio y Mipymes".</p> <p>3. Se evidencia el compromiso del MICM para construir y mejorar el bienestar ciudadano, por su interés en la investigación, su capacidad de análisis sistemático mediante el viceministerio de Desarrollo Industrial y sus dependencias; la Dirección de Planificación y Desarrollo, además la Dirección de Análisis Estadístico, así como el esfuerzo conjunto entre las Direcciones misionales y de apoyo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.1.3.1. Informes publicados en El Monitor y en el Boletín MICM.</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>	<p>2.1.3.2. Resultados de las encuestas. 2.1.3.3. Encuesta a Usuarios de la OAI y Servicio al Cliente. 2.1.3.4. Consultas públicas de las resoluciones.</p> <p>4. De manera periódica se da seguimiento al logro de los productos y metas incluidos en los diferentes planes, programas y proyectos de la institución, a fin de asegurar el fiel cumplimiento de los objetivos organizacionales.</p> <p>Evidencias: 2.1.4.1. Informe de evaluación anual de las metas físicas-financieras MICM 2019 Remitido a DIGEPRES 2.1.4.2. Informe de Monitoreo y Evaluación del POA Enero-Diciembre 2019 2.1.4.3. Estructura programática presupuesto MICM aprobada 2020 2.1.4.4. Informes seguimiento a los proyectos del MICM.</p> <p>5. Se evidencia la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) que ha permitido realizar un diagnóstico de la institución para la identificación de los puntos fuertes y las oportunidades de mejora. Además, se han realizado análisis sobre las debilidades y fortalezas de la institución, así como en el proceso de mejora regulatoria realizado por el Consejo Nacional de Competitividad (CNC).</p> <p>Evidencias: 2.1.5.1. Autodiagnóstico CAF.</p>	
--	---	--

2.1.5.2. Plan de Mejora del CAF.
2.1.5.3. Estudio simplificado de Trámites.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. 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>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>1. Para la definición de los objetivos estratégicos el MICM parte de la misión y visión de la institución; los planes operativos anuales se formulan en función de los objetivos del PEI y las prioridades definidas tanto por la Institución como por el Estado.</p> <p>Evidencias: 2.2.1.1. Plan Estratégico Institucional 2018-2021 MICM 2.2.1.2. POA MICM 2020</p> <p>2. En los procesos de planificación estratégica institucional y sectorial se consulta y toma en consideración las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: 2.2.2.1. Listados de participación y fotos del proceso de formulación de la planificación estratégica del MICM. 2.2.2.2 Lista de asistencia de reuniones de Consulta con los grupos de interés Plan de Reformas Sectoriales OCDE-MAP del Sector MICM.</p> <p>3. Periódicamente se evalúan los servicios y productos ofrecidos a la ciudadanía, a los fines de identificar oportunidades de mejoras que posteriormente se aplican a los</p>	

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</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>procesos. Estas mejoras de procesos relacionados a los servicios ofrecidos por el MICM son incorporadas en los diferentes planes de la institución.</p> <p>Evidencias: 2.2.3.1. Comunicación No. 0348 del 02 de mayo de 2019, que reactiva el Comité de Servicio al Cliente del MICM. 2.2.3.2. Reporte de Matriz de Servicios. 2.2.3.3. Informe de análisis de servicios.</p> <p>4.El MICM cuenta con una Estructura Programática del Presupuesto por resultados, que incluye el presupuesto a ejecutar por cada programa conforme los productos y metas programados para el año, mediante la cual se asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución de los productos del POA.</p> <p>Evidencias: 2.2.4.1. Estructura programática presupuesto aprobada 2020 2.2.4.2. POA MICM 2020 2.2.4.3. Presupuesto MICM 2020</p> <p>5.La asignación presupuestaria para la ejecución de los productos definidos en el POA se realiza tomando en consideración las actividades planificadas por los grupos de interés. Los recursos tecnológicos, humanos y de apoyo son asignados en coherencia con las actividades a ser desarrolladas.</p> <p>Evidencias:</p>	
---	--	--

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>2.2.5.1. POA MICM 2020 2.2.5.2. Presupuesto del MICM 2020.</p> <p>6. Dentro del Plan Operativo existen acciones relacionadas a producción más limpia, implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles y de programas de Sostenibilidad 3Rs. Temas que son parte de la responsabilidad social de la Institución.</p> <p>Evidencias: 2.2.6.1. POA MICM 2020 2.2.6.2. Plan Estratégico Institucional 2018-2021 MICM 2.2.6.3. Política de Calidad del MICM. 2.2.6.4. Implementación Programa 3R's</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar 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. El MICM cuenta con un Plan Estratégico Institucional que contiene las apuestas estratégicas y prioridades de la institución para el período 2018 - 2021. Mediante la Resolución No.083-19 se aprobó una nueva estructura organizacional que responde a la misión institucional y a la reorganización misma establecida en la Ley No.37-17 y su reglamento de aplicación. Se cuenta con un Manual de Procesos que de manera periódica también se actualiza en función de las mejoras identificadas en la institución.</p> <p>Evidencias: 2.3.1.1. Plan Estratégico Institucional 2018-2021 MICM 2.3.1.2. Resolución No.083-19 que aprueba la estructura organizacional del MICM. 2.3.1.3. Manual de Procesos MICM actualizado.</p> <p>2. Los objetivos estratégicos definidos en el PEI se operativizan a través de los Planes Operativos (POA) de las diferentes áreas. A través de los acuerdos de desempeño de los colaboradores se asegura el cumplimiento de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias: 2.3.2.1. POA MICM 2020 2.3.2.2. Plan Estratégico Institucional 2018-2021 MICM</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>2.3.2.3. Evaluación de Desempeño del personal en base a resultados.</p> <p>3.El Ministerio dispone de un Plan Operativo Anual 2020 que contiene los productos y servicios de la institución que se generan desde las diferentes áreas organizacionales, tanto sustantivas como de apoyo, el mismo contiene los resultados esperados e indicadores de medición, además se dispone de la Estructura Programática 2020 en base a resultados que también incluye metas para las diferentes áreas sustantivas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.3.3.1. Evaluación desempeño.</p> <p>2.3.3.2. POA MICM 2020</p> <p>2.3.3.3. Estructura Programática del Presupuesto MICM 2020 por resultados.</p> <p>4. Se han establecido procesos documentados que están siendo implementados, tanto de comunicación interna, como de difusión externa. Los criterios para desarrollar una labor eficaz de comunicación tienen de referencia las pautas de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y las Normas Internacionales de Estandarización (ISO). También se programan reuniones para coordinar acciones orientadas a satisfacer los requerimientos de las diferentes unidades.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.3.4.1. Publicaciones sistemáticas en Intranet, en el Portal Web y en las Redes Sociales.</p> <p>2.3.4.2. Divulgación de los principios de</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>calidad, el funcionamiento del sistema de gestión orientado a la calidad y cumplimiento del plan de Comunicaciones.</p> <p>5. Con el objetivo de asegurar el logro de los objetivos institucionales, de manera periódica se mide el cumplimiento de las metas establecidas en los diferentes planes. El Plan Operativo Anual (POA) es monitoreado semestralmente y los respectivos informes de resultados son publicados a través de la página web del MICM. Además, trimestralmente se mide el desempeño de las metas físicas establecidas en la Estructura Programática del Presupuesto, así como el nivel de ejecución de los programas y proyectos.</p> <p>Evidencias: 2.3.5.1. Informe de Monitoreo y Evaluación del POA Enero-Diciembre 2019 2.3.5.2. Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria MICM recibido DIGEPRES. 2.3.5.3. Informes de Programas y Proyectos.</p> <p>6. En la institución se han desarrollado y aplicado métodos para medir el rendimiento de la organización en todos los niveles en términos de producción. Los informes de monitoreo y evaluación del POA contienen el nivel de logro de las metas institucionales conforme las diferentes áreas, y su relación con las apuestas y operaciones estratégicas del PEI. Se monitorea el cumplimiento de los servicios ofrecidos través de la Ventanilla Virtual, y el desempeño de los</p>	
---	--	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>colaboradores mediante la evaluación de los acuerdos de desempeño.</p> <p>Evidencias: 2.3.6.1. Informe de Monitoreo y Evaluación del POA Enero-Diciembre 2019 2.3.6.2. Matriz de Monitoreo y Evaluación del POA 2.3.6.3. Acuerdos de desempeño del personal. 2.3.6.4. Nuevo Sistema de servicios en línea (Ventanilla Virtual).</p> <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.</p> <p>Evidencias: 2.3.7.1. Fotos de reuniones con los grupos de interés. 2.3.7.2. Acta de Reunión Extraordinaria con las ASFL 2.3.7.3 Lista de socialización del Plan de Reformas Sectoriales con los grupos de interés (ODCE - MAP)</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>I. Se Evidencia la preparación de un plan de formación para todo el personal de acuerdo a sus funciones. Se evidencia además el benchlearnig en instituciones nacionales e internacionales para el intercambio de</p>	

	<p>conocimiento.</p> <p>Evidencias: 2.4.1.1. Plan de Capacitación. 2.4.1.2. Informes de benchlearning.</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 relacionados a los servicios que ofrece la institución. Conforme con esta medición se identifican oportunidades de mejoras que son incorporadas a los procesos. Y para agilizar e innovar la forma de prestación de los servicios, la institución cuenta con el Sistema de Ventanilla Virtual, a través de la cual los ciudadanos clientes acceden de manera oportuna a los mismos.</p> <p>Evidencias: 2.4.2.1. Sistema de Ventanilla Virtual. 2.4.2.2. Matriz de Monitoreo de Servicios.</p>	
<p>3. Debatar sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>3. El MICM ha transformado la forma de prestación de sus servicios mediante la puesta en vigencia del sistema de Ventanilla Virtual que ha permitido brindar los servicios de manera más oportuna. En ese mismo orden se han firmado acuerdos interinstitucionales que han permitido reducir los trámites de los ciudadanos como grupo de interés al solicitar nuestros servicios.</p> <p>Evidencias: 2.4.3.1 Sistema de Ventanilla Virtual. 2.4.3.2 Relación de los acuerdos y convenios firmados por el MICM.</p>	

<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 que el MICM ha implementado sistemas que han permitido la gestión del cambio organizacional. Algunos de los sistemas implementados son: CAF, NOBACI y benchlearning y benchmarking a otras instituciones y países sobre el quehacer institucional, entre otros.</p> <p>Evidencias: 2.4.4.1. Autodiagnóstico CAF. 2.4.4.2. Informes benchlearning. 2.4.4.3. Informe NOBACI.</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>5. Dentro de la Estructura Programática del Presupuesto del MICM, se evidencian las necesidades conforme los cambios planificados por la institución, por ejemplo, en las Actividades Centrales se asignó partida presupuestaria para la reorganización del MICM, para el proceso de mudanza, entre otros.</p> <p>Evidencia: 2.4.5.1 Presupuesto del MICM 2020.</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: 2.4.6.1. Buzones de sugerencias. 2.4.6.2. Encuesta de clima laboral. 2.4.6.3. Encuesta de satisfacción a clientes. 2.4.6.4. Informe encuesta de Preferencia Almuerzo.</p>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación</p>	<p>7. Se ha desarrollado un Sub-Portal de Servicios (Ventanilla Virtual) donde el</p>	

<p>de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>ciudadano/cliente satisface todas sus necesidades referentes a los servicios ofrecidos por el MICM, a través de este sistema el ciudadano/cliente realiza la solicitud del servicio, da seguimiento a su caso y recibe entregable solicitado; todo de forma online sin necesidad de desplazarse a nuestras instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.4.7.1. Sistema de Ventanilla Virtual, ofrecido al público a través de nuestro subportal web: https://ventanillavirtual.micm.gob.do</p> <p>2.4.7.2. Se han desarrollado varios canales por los cuales el ciudadano/cliente interactúa con el MICM, estos son: email institucional info@micm.gob.do, consulta en línea, chat en línea, foro, buzón de sugerencias y redes sociales.</p> <p>2.4.7.3. Adecuación del Sub-portal de Transparencia de acuerdo a la ley No. 200-04.</p>	
---	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

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
<p>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.</p> <p>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 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>1. Se evidencia la planificación anual de las necesidades de recursos humanos actuales y futuras.</p> <p>Evidencias: 3.1.1.1. Planificación de Recursos Humanos. 3.1.1.2. Formulario de evaluación de desempeño. 3.1.1.3. Formulario de detección de necesidades de capacitación en RHHH.</p> <p>2. Se evidencia que la Dirección de Recursos Humanos ha desarrollado e implementado políticas visionarias tomando en consideración las competencias de sus colaboradores y los criterios sociales.</p> <p>Evidencias: 3.1.2.1. Reglamento Interno de Recursos Humanos. 3.1.2.2. Programa de Inducción al personal 3.1.2.3. Comunicaciones con flexibilidad de horarios, permisos (maternidad y paternidad). 3.1.2.4 Política de beneficios al personal.</p> <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: 3.1.3.1. Evaluación del desempeño.</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, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>3.1.3.2. Pruebas de personalidad y técnicas. 3.1.3.3. Informes de entrevistas realizadas.</p> <p>4. Se evidencia que el MICM se aplican acciones de promoción y remuneración de acuerdo a la Escala Salarial aprobada y a las políticas de compensaciones vigentes establecidas por este Ministerio y el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencias: 3.1.4.1. Escalera Salarial (ver expediente de empleados). 3.1.4.2. Relación pago bonos de desempeño. 3.1.4.3. Reconocimiento a colaborador del año por área. 3.1.4.4. Política de Asignación de combustible. 3.1.4.5. Resolución 26-2019 que otorga la Medalla al Mérito a los servidores públicos. 3.1.4.6. Foto Medalla al Mérito por tiempo en el servicio.</p> <p>5. Se evidencia que el MICM apoya una cultura de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores basado en resultados tanto de forma individual como en equipo.</p> <p>Evidencias: 3.1.5.1. Relación de pago de bonos de desempeño. 3.1.5.2. Premio al colaborador del Año por áreas. 3.1.5.3. Concurso MICM Saber Navideño.</p>	<p>No existen actividades de reconocimientos a equipos.</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: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>6. Se evidencia que en este Ministerio anualmente se elabora un Plan de Capacitación a través de un levantamiento realizado por área mediante la detección de necesidades, además son utilizadas las recomendaciones de capacitación detalladas en la Evaluación de Desempeño anual.</p> <p>Evidencias: 3.1.6.1. Formulario de detección de necesidades de capacitación. 3.1.6.2. Formulario Evaluación de Desempeño.</p> <p>7. Se evidencia que la Dirección de Recursos Humanos presta especial atención a las necesidades de los colaboradores para el desarrollo de los servicios on-line a través de correo de la Dirección, y de redes sociales.</p> <p>Evidencias: 3.1.7.1. Correo de solicitud de confirmación de referencia laboral. 3.1.7.2. Correo de solicitud de certificaciones laborales. 3.1.7.3. Correo de solicitud de empleo. 3.1.7.4. Correo de remisión de Circulares Informativas a todo el personal. 3.1.7.5. Asistencia al personal a través de servicios por Whatsapp.</p> <p>8. Se evidencia que el MICM gestiona el proceso de selección y capacitación sin discriminación alguna a todo el personal con condiciones especiales.</p>	
--	---	--

	Evidencias: 3.1.8.1. Acción de personal colaborador discapacidad. 3.1.8.2. Fotos. 3.1.8.3. Listados de participación.	
--	---	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos 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.	1. Se evidencia que en el MICM se identifican las capacidades y competencias de los colaboradores a través de la aplicación de las Evaluaciones del Desempeño por Resultados y de la Detección de Necesidades. Evidencias: 3.2.1.1. Formulario de Evaluación del Desempeño. 3.2.1.2. Formulario de Detección de Necesidades. 3.2.1.3. Informe de Pruebas Psicométricas aplicadas.	
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.	2. Se evidencia que el MICM desarrolla una programación anual de capacitación para la realización de distintas actividades formativas de acuerdo a la detección de necesidades de las diferentes áreas y a las solicitudes de formación evidenciadas en las Evaluaciones del Desempeño Laboral a los colaboradores. Evidencias: 3.2.2.1. Programación de Capacitación.	

	<p>3.2.2.2. Formulario de Detección de Necesidades.</p> <p>3.2.2.3. Formularios de Evaluación de Desempeño.</p>	
<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 que el MICM trabaja alineado con las estrategias institucionales y cuenta con un Programa de Capacitación para el desarrollo de las competencias de los colaboradores. Con el objetivo de socializar el desarrollo laboral cada colaborador al momento de evaluar el personal bajo su supervisión realiza una entrevista donde socializan las necesidades de formación para un mejor desempeño de sus funciones. En otro orden, cada supervisor aplica después de 3 meses de impartida la capacitación la evaluación de Post Entrenamiento al colaborador con el objetivo de medir nivel de conocimiento adquirido y aplicado en dicha formación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.2.3.1. Programa de Capacitación</p> <p>3.2.3.2. Formulario de Evaluación del Desempeño.</p> <p>3.2.3.3. Formulario de Detección de Necesidades.</p> <p>3.2.3.4. Formulario de Evaluación Post Entrenamiento.</p>	
<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 al personal directivo de este Ministerio a través de la capacitación.</p>	

	<p>Evidencias: 3.2.4.1. Programa de Capacitación. 3.2.4.2. Listado de participación en capacitación sobre 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>5. Se evidencia el acompañamiento de los colaboradores en su entrada al MICM mediante una Inducción Interna y a través del Curso de Inducción en la Administración Pública impartido por el INAP.</p> <p>Evidencias: 3.2.5.1. Listado de participación en Inducción Interna. 3.2.5.2. Listado de Participación en Curso de Inducción en la Administración Pública. 3.2.5.3 Formulario de Inducción al Cargo.</p>	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>6. Se evidencia movilidad interna y externa de los colaboradores de acuerdo a lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública.</p> <p>Evidencias: 3.2.6.1. Comunicación traslado interno. 3.2.6.2. Comunicación de traslado definitivo externo.</p>	
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 que el MICM promueve actividades formativas y el desarrollo de competencias en la gestión pública a través de ofertas de becas de capacitaciones internacionales en formato virtual.</p> <p>Evidencias: 3.2.7.1. Circular de ofertas de becas internacionales virtuales.</p>	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de	<p>8. Se evidencia la existencia de la programación de capacitaciones formativas</p>	

<p>riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>para el desarrollo en el área de manejo de conflictos, comunicación efectiva, Régimen Ético y Disciplinario en la Gestión Pública, entre otros.</p> <p>Evidencias: 3.2.8.1. Programación de Capacitación 2020. 3.2.8.2. Circular de convocatoria. 3.2.8.3. Lista de participantes.</p>	
<p>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>	<p>9. Se evidencia que en el MICM se evalúa el impacto de las capacitaciones realizadas a los colaboradores, además se mide el traspaso de los conocimientos adquiridos a través de la Evaluación Post Entrenamiento.</p> <p>Evidencias: 3.2.9.1. Formularios de evaluación de impacto. 3.2.9.2. Formulario Evaluación Post Entrenamiento.</p>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>10. Se evidencia que se revisa la necesidad de desarrollo de las colaboradoras, con el objetivo de desarrollar las competencias individuales y de esta manera promover los planes en concordancia. Para esto se remite anualmente a todas las áreas el Formulario de Detección de Necesidades y las evaluaciones de desempeño laboral, donde se levantan las recomendaciones de formación.</p> <p>Evidencias: 3.2.10.1. Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación.</p>	

3.2.10.2. Formulario de Evaluación de Desempeño por Resultados.

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
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>1. Se evidencia la promoción de una cultura abierta a través de capacitación al personal sobre trabajo en equipo, relaciones interpersonales y comunicación efectiva, así como también se promueve el trabajo grupal a través de concursos que incentivan el trabajo en equipo y actividades de integración. De igual manera el MICM tiene habilitado en el Intranet el Buzón de Sugerencias con el fin de mantener una cultura de comunicación abierta con los colaboradores.</p> <p>Evidencias: 3.3.1.1. Programación de Capacitación 2020. 3.3.1.2. Circular Concurso MICM Saber Navideño 2019. 3.3.1.3. Circulares de actividades de integración laboral. 3.3.1.4. Foto Buzón de Sugerencia del Intranet. 3.3.1.5. Circular sobre Buzón de Sugerencias Internas.</p>	
<p>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)).</p>	<p>2. Se evidencia que el MICM ha realizado actividades de brainstorming con el objetivo de desarrollar ideas para un bien común, realizando diferentes tipos de encuestas, las cuales permiten conocer la opinión de los</p>	

	<p>colaboradores sobre algún tema de interés institucional. En otro orden se cuenta en el Intranet con un Buzón de Sugerencias con el objetivo de mantener una comunicación abierta con los colaboradores.</p> <p>Evidencias: 3.3.2.1. Encuesta sobre la preferencia de almuerzo 3.3.2.1. Encuesta sobre la preferencia de Artistas. 3.3.2.2. Foto Buzón de Sugerencia del Intranet.</p>	
<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. Recientemente se creó la asociación de servidores públicos en el MICM, con el objetivo de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los servidores públicos.</p> <p>Evidencias 3.3.3.1. Plan Estratégico 2018-2021. 3.3.3.2. POA 2019-2020. 3.3.3.3. Correos. 3.3.3.4. Acta de conformación de la ASP.</p>	
<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 a través de la aplicación de los Acuerdos de Desempeño y las Evaluaciones de Desempeño Laboral anualmente.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>3.3.4.1. Acuerdos de Desempeño. 3.3.4.2. Evaluación del Desempeño.</p>	
<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 2019, para determinar la imagen y el rendimiento global de la organización.</p> <p>Evidencias: 3.3.5.1. Circular de Inicio de Encuesta. 3.3.5.2. Brochure de Encuesta. 3.3.5.3. Circular Taller de socialización. 3.3.5.4. Comunicación de solicitud al MAP.</p>	<p>No existe la publicación de los resultados arrojados por la encuesta de clima organizacional del MICM.</p>
<p>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>	<p>6. Se Evidencia la libre oportunidad de opinión de los colaboradores del MICM en el Intranet a través del buzón de sugerencias.</p> <p>Evidencias: 3.3.6.1. Fotos de Buzón de Sugerencias (Intranet).</p>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>7. Se evidencia la atención permanente a las necesidades del personal en cuanto a seguridad Laboral y salud.</p> <p>Evidencias 3.3.7.1. Comité Mixto de Salud Ocupacional y Riesgos Laborales. 3.3.7.2. Fotos de Consultorio Médico.</p>	<p>No existe realización de simulacro para conocer la ruta en caso de emergencia.</p>
<p>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</p>	<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>	

de organización y formación.	3.3.8.1. Reporte horario empleado. 3.3.8.2. Política de Recursos Humanos. 3.3.8.3. Formularios de Licencias y Permisos. 3.3.8.4. Comunicaciones de flexibilidad de horario.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	9. Se evidencia que el MICM atiende las necesidades de los empleados, que se encuentran en situación de discapacidad. Evidencias: 3.3.9.1. Acompañamiento y asistencia de personal.	No existen baños adecuados para el uso de personal con discapacidad.
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).	10. Se evidencia que el MICM fomenta la participación del personal en prácticas deportivas regulares y sociales. Evidencias: 3.3.10.1. Equipos de Softball, Volleyball, Dominós, Basquetball, Taekwondo. 3.3.10.2. Circulares de invitación a actividades deportivas. 3.3.10.3. Participación en torneos interinstitucionales. 3.3.10.4. Operativos Médicos. 3.3.10.5. Actividades de Concientización.	

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 de la organización.</p> <p>Evidencias: 4.1.1.1. Lista de Proveedores (Ver Departamento de Compras y Contrataciones). 4.1.1.2. Matriz de Cooperación Internacional.</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 Dirección 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. Se tiene una relación de acuerdos y convenios.</p> <p>Evidencia: 4.1.2.1. Relación de los acuerdos y convenios del MICM</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>Evidencia: 4.1.3.1. Relación de los acuerdos y convenios del MICM</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>4. Se evidencian en algunas áreas el monitoreo de las alianzas suscritas entre las partes. Se da seguimiento también a los proyectos de cooperación internacional.</p> <p>Evidencias: 4.1.4.1. Relación de los acuerdos y convenios del MICM</p>	

	4.1.4.2. Lista de programas y proyectos SNIP del MICM	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	<p>5 Se han realizado alianzas con universidades privadas para la puesta en operación de los Centros Mipymes.</p> <p>Evidencia: 4.1.5.1. Relación de los acuerdos y convenios del MICM</p>	
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>Evidencia: 4.1.6.1. Documentos contentivos de cada acuerdo.</p>	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	<p>7. Se evidencia que el MICM ha aumentado sus capacidades organizativas a través de las contrataciones de servicios profesionales externos de recursos con competencias no disponibles en la Organización.</p> <p>Evidencias: 4.1.7.1. Documentos contentivos de cada acuerdo. 4.1.7.2. Términos de referencias, de acuerdo a las contrataciones de servicios profesionales.</p>	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	<p>8. Se evidencia la realización de diversas actividades, tales como: reuniones con los comités interinstitucionales y capacitaciones en fortalecimiento de las capacidades en torno a temas de Comercio Exterior para el aprovechamiento de los acuerdos y tratados comerciales signatarios con el país. Comercio Interno: En apoyo a los sectores productivos se realizó el levantamiento del</p>	

	<p>Clúster Apícola para posteriormente realizar cambio de imagen y etiquetas a nuevos apicultores para incursionar su venta en el mercado local.</p> <p>Programa Mujeres productivas, fortaleciendo la relación del gobierno con los productores, así como de los productos y los canales de comercialización, con la finalidad de garantizar el acceso a medios de financiamiento, programas de incentivo nacionales e internacionales, realizando un levantamiento de sus productos y haciéndole cambio de imagen y etiquetas para que sean más atractivos a los mercados, implantando herramientas digitales como el código QR en sus etiquetas, creándoles Redes Sociales y capacitarles en su manejo.</p> <p>Plan de promoción para concientizar a la población sobre el consumo de los productos nacionales, son promocionadas en las redes sociales del MICM y plataformas institucionales.</p> <p>MIPYMES Creación de Centromipymes, unidades de servicio y apoyo a los emprendedores y empresarios del sector mipymes, que operan bajo un modelo de alianza público, privado y con instituciones académicas mediante un convenio de cooperación. El gobierno aporta 50% de los recursos y el 50% restante es aportado por universidades, gremios, ONGs . Los mismos se encuentran ubicados, estratégicamente, en toda la geografía nacional, y su principal objetivo es brindar servicios de alto valor agregado tanto a mipymes como a emprendedores con el propósito de</p>	
--	--	--

	<p>mejorar la innovación, productividad y gestión empresarial. A la fecha de marzo 2020 existen 25 operando a nivel nacional. Acuerdo de colaboración entre la Universidad ISA y la Cámara de Comercio de Guatemala Misión Comercial Internacional de Empresarios Dominicanos a Guatemala</p> <p>Evidencias: 4.1.8.1. Informes realizados en Centropymes 4.1.8.2. Cartas de colaboración. 4.1.8.3. Listado de participación reuniones y capacitaciones 4.1.8.4. Fotos de las actividades 4.1.8.5. Convocatorias de las actividades 4.1.8.3. Listado de participación reuniones y capacitaciones 4.1.8.4. Fotos de las actividades 4.1.8.5. Convocatorias de las actividades</p>	
<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, lo que demuestra que la institución ejecuta todos los procesos de compra y contrataciones de forma transparente.</p> <p>Evidencias: 4.1.9.1. Ley No.340-06, sobre Compra y Contrataciones y sus modificaciones. 4.1.9.2. Portal transaccional de Compras y Contrataciones. 4.1.9.3. Expedientes de Procesos de Compras.</p>	

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: 4.2.1.1. Manual de Procesos MICM. 4.2.1.2. Portal del Ministerio. 4.2.1.3. Memoria Rendición de Cuentas MICM 2019. 4.2.1.4. Circular del Ministro para la implementación de la nueva estructura. 4.2.1.5. Circular del Ministro para la implementación del nuevo Manual de Funciones.</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. También se evidencia el involucramiento del MICM con las ASFLS.</p> <p>Evidencias: 4.2.2.1. LISTADO DE ASISTENCIA TALLER SOBRE REGIMEN DE TRIBUTACIÓN DE LAS ASFL EN EL MARCO DE LA LEY 122-05. 4.2.2.2. Acta de Reunión Extraordinaria con las ASFL.</p>	

	4.2.2.3. Listas de asistencias de talleres de ASFL	
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, sondeos de opinión y grupos de calidad.	<p>3. Se evidencia que el MICM mantiene contacto directo con las Organizaciones del sector público privado y también con las sectoriales del Ministerio para diferentes acciones.</p> <p>Evidencias: 4.2.3.1. Listados de participación y fotos del proceso de formulación de la planificación estratégica del MICM 2018-2021. 4.2.3.2. Plan Estratégico Institucional 2018-2021 MICM 4.2.3.3. Encuestas de Satisfacción al Cliente. 4.2.3.4. 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>4. Se Evidencia que el MICM ha definido los canales de comunicación para los ciudadanos mediante algunos servicios en la Pág. Web y respuestas por medios electrónicos y físicos, lo que facilita que cualquier persona pueda comentar, solicitar informaciones, someter cualquier queja, consulta, observaciones, etc.</p> <p>Evidencias: 4.2.4.1. Informe de Resultados de encuestas. 4.2.5.2. Portal Web. 4.2.4.3. Consulta y Chat en línea. 4.2.4.4. Correos electrónicos. 4.2.4.5. Buzones. 4.2.5.6. Redes sociales. 4.2.7.7. Foro.</p>	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales,	5. Existen controles que aseguran un funcionamiento legítimo, transparente y consistente. Alimenta de manera pertinente	

<p>dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>y oportuna el público interno y externo.</p> <p>Evidencias: 4.2.5.1. Memoria institucional anual en el portal web. 4.2.5.2. Subportal de Transparencia www.micm.gob.do.</p>	
<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.El MICM a través de la Dirección de Administración de Acuerdos y Tratados Comerciales Internacionales (DICOEX), dona residuos plásticos y papel al proyecto Vecino Verde del CEDAF. El MICM se encuentra en el proceso de implementación del Programa Sostenibilidad 3RS.</p> <p>Evidencias: 4.2.6.1.Fotos de la donación de residuos 4.2.6.2. Implementación Programa Sostenibilidad 3Rs.</p>	
<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.El MICM firmó la segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC), donde se definen los servicios que ofrecemos, el tiempo de entrega de los mismos, las vías de solicitud, los atributos de calidad y su marco legal. También contamos con el Sistema de Ventanilla Virtual, donde tenemos en línea los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias: 4.2.7.1. Sistema de Ventanilla Virtual. 4.2.7.2 Carta Compromiso al Ciudadano.</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 formulario de la preparación y programación física y financiera del presupuesto del MICM en la página web de DIGEPRES.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.2.8.1. Artículos especializados publicados en el Boletín MICM.</p> <p>4.2.8.2. Encuestas/Sondeos.</p> <p>4.2.8.3. Portal Web Institucional.</p> <p>4.2.8.4. El Monitor.</p> <p>4.2.8.5. Buzón de Sugerencias.</p> <p>4.2.8.6. Estadísticas de las visitas de ciudadanos a redes sociales.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>I. 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. Desarrollo de un sistema que centralice las solicitudes de servicios internos ofrecidos por las áreas operativas que eficientiza y gestiona la prestación de servicio interno.</p>	

	<p>Evidencias: 4.3.1.1. RESUPUESTO DEL MICM 2020. 4.3.1.2.POA MICM 2020</p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>2. Sustentados en el proceso Sistema de Gestión de la Calidad bajo el criterio ISO 9001:2015, se han diseñado procesos de comunicación interna y externa, que en su implementación se verifican controles sobre los diferentes tipos de informaciones y los adecuados canales de divulgación. Asimismo, los planes de comunicación están alineados al plan estratégico institucional considerando las partes interesadas.</p> <p>Evidencias: 4.3.2.1. Portal Transparencia institucional 4.3.2.2. Informe de ejecución presupuestaria 4.3.2.3. Procesos de compras y contrataciones</p>	<p>No existe un FODA actualizado, igualmente matriz de riesgos. Adicional se encuentra pendiente la matriz de comunicación (qué comunicar, cómo, cuándo)</p>
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>3. Sustentados en el proceso Sistema de Gestión de la Calidad bajo el criterio ISO 9001:2015, se han diseñado procesos de comunicación interna y externa, que en su implementación se verifican controles sobre los diferentes tipos de informaciones y los adecuados canales de divulgación. Asimismo, los planes de comunicación están alineados al plan estratégico institucional considerando las partes interesadas.</p> <p>Evidencias: 4.3.3.1. Portal de transparencia. 4.3.3.2. Proceso de Compras y Contrataciones.</p>	

	<p>4.3.3.3. PRESUPUESTO DEL MICM 2020</p> <p>4.3.3.4. Matriz NOBACI.</p> <p>4.3.3.5. Informe de auditoría.</p>	
<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 el MICM tiene procesos, procedimientos y políticas para el manejo y control de los datos, entre esos mecanismos de difusión está la información en cascada. Todos los canales o herramientas de comunicación interna generan constantemente información, sin embargo, cuando se trata de tareas y objetivos en particular, se asegura que todo colaborador tenga un usuario para ofrecer y recibir información por el correo electrónico institucional. La solicitud de usuario está en intranet y es un derecho de todo colaborador según su cargo y funciones. Actualmente se trabaja en una aplicación para que todos reciban y envíen mensajes institucionales desde sus móviles personales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.3.4.1. Reporte del SIGEF.</p> <p>4.3.4.2. Licitaciones.</p> <p>4.3.4.3. Comparación de precios.</p>	
<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 que, en el MICM, existe un intercambio permanente de conocimiento entre los colaboradores, como se puede evidenciar con la participación del MICM, en la delegación dominicana, en el Seminario de Desarrollo del Comercio de Servicios celebrado en la República de China.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.3.5.1 POA MICM 2020</p>	

	<p>4.3.5.2. Plan Estratégico Institucional 2018-2021 MICM</p> <p>4.3.5.3. Plan Purianual del MICM.</p> <p>4.3.5.4. Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) 2017-2020 Actualización 2019</p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>6. Se han establecido canales de comunicación para lograr el intercambio de conocimiento e informaciones con todos los grupos de interés. Se utiliza de manera sistemática diversidad de recursos, como por ejemplo las redes sociales, donde algunos prefieren ver la misma información escrita, pero en vez de leerlo en la página web, conoce vía producciones audiovisuales, colgados en youtube.</p> <p>Otras personas conocen información relevante por las publicaciones en periódicos, tales como Resoluciones y Avisos. Se organizan actividades donde se imparten charlas, se proyectan películas, además acciones sociales y humanitarias como parte del sentido de la responsabilidad social.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.3.6.1. Resolución 083-19 que aprueba la estructura organizacional del MICM.</p> <p>4.3.6.2. Resolución No. 195-19 que aprueba el Manual de Funciones.</p> <p>4.3.6.3. Decreto No. 100-18, Reglamento de Aplicación de la Ley No. 37-17.</p>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>7. Las Computadoras de trabajo están dentro de un Dominio Institucional, controlando que la información sea</p>	

	<p>contenida en nuestros servidores. Las PC tienen restricciones a las memorias USB y a los CDs. El correo electrónico es institucional, lo que indica que cuando un empleado sale de la institución este es inhabilitado. Se estableció un servidor de archivos, donde cada usuario dispone de una carpeta donde alojar toda la documentación e información que maneje. Se estableció un mecanismo de resguardo para el servidor de archivos y las carpetas de los usuarios que este contiene. La Ventanilla Virtual cuenta con un mecanismo de gestión de archivos, donde cada documento que interviene en el proceso queda resguardado en el sistema.</p> <p>Evidencias: 4.3.7.1. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), publicado en el portal de compras dominicanas. 4.3.7.2. Código de Ética.</p>	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<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: 4.3.8.1. Informe de evaluación anual de las etapas físicas-financieras MICM 2019 Remitido DIGEPRES 4.3.8.2. POA MICM 2020. 4.3.8.3. Memoria Rendición de Cuentas MICM 2019</p>	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>I. 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. Desarrollo de un sistema que centralice las solicitudes de servicios internos ofrecidos por las áreas operativas que efficientiza y gestiona la prestación de servicio interno.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.1.1. Informes en el portal Web. 4.4.1.2. Aplicaciones desarrolladas a nivel interno. 4.4.1.3. Portal www.micm.gob.do. 4.4.1.4. Sistema de ventanilla virtual. 4.4.1.5. Certificación de la OPTIC. 4.4.1.6. DataCenter 4.4.1.7. Mejoras a la Ventanilla Virtual. 4.4.1.8. Desarrollo de un sistema que centralice las solicitudes de servicios internos ofrecidos por las áreas operativas que efficientiza y gestiona la prestación de servicio interno.</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 necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>4.4.1.9. Desarrollo de un sistema interno para el requerimiento de suministros.</p> <p>2. Sustentados en el proceso Sistema de Gestión de la Calidad bajo el criterio ISO 9001:2015, se han diseñado procesos de comunicación interna y externa, que en su implementación se verifican controles sobre los diferentes tipos de informaciones y los adecuados canales de divulgación. Asimismo, los planes de comunicación están alineados al plan estratégico institucional considerando las partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.2.1. Procesos de Comunicación Interna. 4.4.2.2. Política de Relaciones Públicas. 4.4.2.3. Publicaciones Oficiales en el subportal de Transparencia. 4.4.2.4. Portal web. 4.4.2.5. Cumplimiento Ley No. 200-04. 4.4.2.6. Informes de la OAI. 4.4.2.7. Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>3. Sustentados en el proceso Sistema de Gestión de la Calidad bajo el criterio ISO 9001:2015, se han diseñado procesos de comunicación interna y externa, que en su implementación se verifican controles sobre los diferentes tipos de informaciones y los adecuados canales de divulgación. Asimismo, los planes de comunicación están alineados al plan estratégico institucional considerando las partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.3.1. Procesos de Comunicación Interna. 4.4.3.2. Política de Relaciones Públicas.</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>4.4.3.3. Publicaciones Oficiales en el subportal de Transparencia. 4.4.3.4. Portal web. 4.4.3.5. Cumplimiento Ley No. 200-04. 4.4.3.6. Informes de la OAI. 4.4.3.7. Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>4. Se evidencia que el MICM tiene procesos, procedimientos y políticas para el manejo y control de los datos, entre esos mecanismos de difusión está la información en cascada. Todos los canales o herramientas de comunicación interna generan constantemente información, sin embargo, cuando se trata de tareas y objetivos en particular, se asegura que todo colaborador tenga un usuario para ofrecer y recibir información por el correo electrónico institucional. La solicitud de usuario está en intranet y es un derecho de todo colaborador según su cargo y funciones. Actualmente se trabaja en una aplicación para que todos reciban y envíen mensajes institucionales desde sus móviles personales.</p> <p>Evidencias: 4.4.4.1. Proceso documentado de Gestión y divulgación de información interna. 4.4.4.2. Circulares. 4.4.4.3. Intranet. 4.4.4.4. Mural de información.</p> <p>5. Se evidencia que, en el MICM, existe un intercambio permanente de conocimiento entre los colaboradores, como se puede evidenciar con la participación del MICM, en la delegación dominicana, en el Seminario de</p>	
---	---	--

<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>Desarrollo del Comercio de Servicios celebrado en la República de China.</p> <p>Evidencias: 4.4.5.1. Presentación de Experiencias en Seminarios 4.4.5.2. Guía para la Valoración de Riesgo. 4.4.5.3. Guía para la correcta administración de Caja Chica.</p> <p>6. Se han establecido canales de comunicación para lograr el intercambio de conocimiento e informaciones con todos los grupos de interés. Se utiliza de manera sistemática diversidad de recursos, como por ejemplo las redes sociales, donde algunos prefieren ver la misma información escrita, pero en vez de leerlo en la página web, conoce vía producciones audiovisuales, colgados en youtube.</p> <p>Otras personas conocen información relevante por las publicaciones en periódicos, tales como Resoluciones y Avisos. Se organizan actividades donde se imparten charlas, se proyectan películas, además acciones sociales y humanitarias como parte del sentido de la responsabilidad social.</p> <p>Evidencias: 4.4.6.1. Publicidad en radio, televisión y periódicos. 4.4.6.2. Actividades dentro y fuera de la institución. 4.4.6.3. Síntesis periódica del MICM.</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>	<p>4.4.6.4. Portal Web. 4.4.6.5. Carta Compromiso. 4.4.6.6. OAI. 4.4.6.7. Chat. 4.4.6.8. Consulta presencial. 4.4.6.9. Foro. 4.4.6.10. Consulta en línea.</p> <p>7. Las Computadoras de trabajo están dentro de un Dominio Institucional, controlando que la información sea contenida en nuestros servidores. Las PC tienen restricciones a las memorias USB y a los CDs. El correo electrónico es institucional, lo que indica que cuando un empleado sale de la institución este es inhabilitado. Se estableció un servidor de archivos, donde cada usuario dispone de una carpeta donde alojar toda la documentación e información que maneje. Se estableció un mecanismo de resguardo para el servidor de archivos y las carpetas de los usuarios que este contiene. La Ventanilla Virtual cuenta con un mecanismo de gestión de archivos, donde cada documento que interviene en el proceso queda resguardado en el sistema.</p> <p>Evidencias: 4.4.7.1. Sistema de Ventanilla Virtual. 4.4.7.2. Dominio Institucional. 4.4.7.3. Carpeta por colaborador.</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

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 que en el PEI y POA están los planes de modernización en la gestión tecnológica que el Ministerio requiere de acuerdo a sus objetivos estratégicos. Se evidencia las transformaciones tecnológicas que ha tenido la organización a través de los años.</p> <p>Evidencias: 4.5.1.1. Planes de automatización. 4.5.1.2. PEI y POA. 4.5.1.3. Automatizaciones de procesos internos. 4.5.1.4. Sistema de Servicios VV-MICM 4.5.1.5 Sistema Cálculo de Precios de Combustibles</p> <p>2. Se evidencia el proceso de reevaluación de la contratación de los servicios de telefonía e internet, la implementación de sistema de telefonía IP y por implementar el proyecto de Impresoras, dando como resultado un ahorro en material gastable y energía.</p> <p>Evidencias: 4.5.2.1. Telefonía IP instalada. 4.5.2.2. Nuevas impresoras. 4.5.2.3 Central Telefónica Regional Norte. 4.5.2.4 Central Telefónica Regional Este. 4.5.2.5 Adquisición de equipos de alto volumen de impresión.</p> <p>3. En el MICM se asegura el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mediante boletines informativos sobre usos de</p>	
---	--	--

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p>	<p>equipos con temas específicos, plan de capacitaciones relacionadas a las TICs y controles internos para el uso eficaz y eficiente de los equipos (restringido el acceso a redes sociales, videos no institucionales, páginas web restringidas, usb CDs, etc.).</p> <p>Evidencias: 4.5.3.1. Boletines informativos 4.5.3.2. Plan de capacitación</p> <p>4. Se evidencia la utilización de equipos informáticos para la realización de tareas y proyectos del MICM. Talleres informativos y educativos sobre conocimientos de herramientas tecnológicas, ver plan de capacitaciones. La implementación del Sistema de Ventanilla Virtual para ofrecer los servicios del MICM a los ciudadanos/clientes y mediante los diversos sistemas internos. A través del Dpto. de Infraestructura y el Dpto. de Seguridad se mantienen actualizados el sistema de red tecnológica. Contamos con un Data Center moderno que contiene los servidores en Premisa, este cuenta con un sistema de control de acceso, un sistema contra incendios, un sistema de medición de calor, un sistema de medición y control de voltaje; que envían notificaciones sobre eventualidades, los dptos. Anteriormente mencionados llevan un monitoreo constante de estos sistemas.</p> <p>Contamos con servidores en la nube que replican entre los de premisa la información.</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>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>Evidencias:</p> <p>4.5.4.1. Plan de capacitación. 4.5.4.2. Sistemas desarrollados. 4.5.4.3. Data Center. 4.5.4.4 Actualización de equipos y software de monitoreo de infraestructura y seguridad.</p> <p>5. Se evidencia la implementación de herramientas TICs para mejorar los servicios del MICM. También contamos con el desarrollo del Sistema de Ventanilla Virtual para ofrecer los servicios del MICM a los ciudadanos/clientes y desarrollo del Sistema de Gestión de Servicios, para los requerimientos internos de los colaboradores. También la Implementación de distintas vías por las cuales el ciudadano puede interactuar con el MICM retroalimentándolo sobre mejoras en el servicio prestado.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.5.5.1. Sistema de Ventanilla Virtual. 4.5.5.2. Sistema de Gestión de Servicios. 4.5.5.3. Foro 4.5.5.4. Emails 4.5.5.5. Chats 4.5.5.6. Encuestas 4.5.5.7. Valoraciones del Servicio.</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>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, implementando siempre la mejora continua.</p> <p>Evidencia: 4.5.6.1. Sistema de Ventanilla Virtual.</p>	
<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>7. Se establecen políticas de actualización tecnológica, manteniendo nuestros equipos y redes TIC actualizados, según los últimos avances tecnológicos y de acuerdo con las mejores prácticas. Nos mantenemos en constante evaluación bajo las normas establecidas tanto por el Gobierno Electrónico y como por la OPTIC. Participamos en eventos nacionales e internacionales con el fin de mantenernos a la vanguardia con las innovaciones tecnológicas.</p> <p>Evidencias: 4.5.7.1. Política de actualizaciones de estructura TIC. 4.5.7.2. NORTIC. 4.5.7.3. Participación en CES año 2018 y año 2019. 4.5.7.4. Participación en CES año 2020. 4.5.7.5. Recertificación de Normas OPTIC (NORTIC). 4.5.7.6. Evaluación continua de los procesos y sistemas TIC en busca de mejoras.</p>	
<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</p>	<p>8. El MICM desarrolló un proyecto de control de uso de impresiones y consumo de cartuchos y papel. Proyecto de</p>	

usuarios no electrónicos.	Impresoras, ahorro en material gastable y energía y se implementa el programa sostenibilidad 3Rs. Evidencias: 4.5.8.1. Política de impresiones y fotocopias. 4.5.8.2. Política de uso y lectura de email.	
---------------------------	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	I. El MICM, con el objetivo de eficientizar los servicios que ofrece al ciudadano/cliente, ha creado una plataforma digital, donde a través de una Ventanilla Virtual ha centralizado alrededor de 90 servicios, con el propósito de que los usuarios de los mismos no tengan que desplazarse hacia nuestras instalaciones, sino que puedan realizar sus solicitudes desde la comodidad de su hogar u oficina, o cualquier otro lugar que desee. También, recientemente, el MICM adquirió un nuevo edificio, donde el servicio brindado seguirá siendo de fácil acceso, inclusive en transporte público, y cuya infraestructura física ha sido creada de forma tal que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos.	

<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>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Evidencias: 4.6.1.1. Área de Servicio al Cliente. 4.6.1.2. Sistema de Ventanilla Virtual. 4.6.1.3. Contrato de Servicio de Nuevas Divisiones en Oficinas. 4.6.1.4. Nuevo Edificio (Torre MICM). 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 y empleados.</p> <p>Evidencia: 4.6.2.1. Edificio Torre MICM. 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, lo que permite alargar la vida útil de los mismos.</p> <p>Evidencia: 4.6.3.1. Contratos de Mantenimiento. 4. Se evidencia la estructuración del plan implementación de ahorro energético en la Torre MICM, incluye levantamiento para determinar las líneas bases y campaña de medición de equipos especiales analizadores de energía líneas eléctricas. Además, se han implementado recursos y herramientas para efficientizar el consumo, tales como: se cuenta con luminarias LED, sistemas de acondicionamiento de aires automatizado eficientes en el nuevo edificio y planes de mantenimiento a los vehículos en garantía de</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>la institución.</p> <p>Evidencias: 4.6.4.1. Restructuración del Plan de ahorro energético. 4.6.4.2. Plan de mantenimiento de vehículos. 4.6.4.3 Plantilla de registro de facturas índices energéticas. 4.6.4.4 Informe de auditoría energética.</p> <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>Evidencia: 4.6.5.1. Edificio Torre MICM.</p> <p>6. Se evidencian las políticas de la Unidad de Activos Fijos de acuerdo a la política de Bienes Nacionales, lo que permite que el MICM tenga un control absoluto de todos sus bienes. El MICM se encuentra en proceso de implementación del Programa Sostenibilidad 3R's. bajo un esquema de reducción de residuos sólidos, ahorro de consumo de electricidad y de agua, así como, la adaptación de algunos equipos en función de sus necesidades con el propósito de minimizar el impacto medioambiental, y así crear un ambiente sano, libre de contaminación en las instalaciones de la organización.</p>	
---	---	--

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Evidencias: 4.6.6.1. Codificación de los Activos Fijos. 4.6.6.2. Política de Manejo de Activos Fijos. 4.6.6.3. Unidad Organizacional de Activos Fijos. 4.6.6.4. Propuesta Técnica/Económica aprobada. 4.6.6.5. Construcción de Punto Limpio. 4.6.6.6. Política de Desechos Sólidos. 4.6.6.7. Política de Reducción de Energía y Agua. 4.6.6.8. Adquisición de recipientes.</p> <p>7. Se evidencia que el MICM pone a disposición de la comunidad, sus instalaciones, como plataforma para el apoyo al comercio interno y las Mipymes.</p> <p>Evidencias: 4.6.7.1. Bazares y ferias de artesanías. 4.6.7.2. Fotos. 4.6.7.3. Circulares de las convocatorias.</p>	
--	---	--

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>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <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</p>	<p>1. Se evidencia que la institución pública, describe y documenta los procesos claves. La actualización de los procesos documentados (Ver mapa de proceso institucional, planificación).</p> <p>Evidencias: 5.1.1.1. Manual de proceso MICM. 5.1.1.2. Mapa de procesos MICM.</p> <p>2. Se evidencia que estos procesos tienen asignados responsables para su implementación.</p> <p>Evidencia: 5.1.2.1. Manual de proceso MICM.</p> <p>3. Se evidencia la elaboración de la matriz de riesgos del Ministerio por cada área que exige un proceso de revisión y análisis.</p> <p>Evidencias: 5.1.3.1. Matriz de Riesgo. 5.1.3.2. Solicitudes de modificaciones en procesos. 5.1.3.3. Guía de la VAR (Valoración y Administración de Riesgos).</p> <p>4. Se evidencia que los procesos están alineados a los objetivos misionales de la organización.</p> <p>Evidencias: 5.1.4.1. POA MICM 2020. 5.1.4.2. Plan Estratégico Institucional 2018-2021 MICM 5.1.4.3. Manual de Procesos MICM</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de</p>	
--	---	--

<p>a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <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>los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>Evidencias: 5.1.5.1. POA MICM 2020. 5.1.5.2. Encuestas de satisfacción. 5.1.5.3. Buzones de sugerencias a nivel interno y externo. 5.1.5.4. Consultas públicas.</p> <p>6. Se evidencia en el MICM la asignación de recursos en nuestras áreas funcionales que apoyan nuestros procesos claves, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de nuestros planes estratégicos y operativos, reflejando de esta manera una óptica de priorización según el impacto que pueda tener en la planificación de la institución.</p> <p>Evidencias: 5.1.6.1. PRESUPUESTO DEL MICM 2020 5.1.6.2. PLAN ANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES MICM 2020 (PACC). 5.1.6.3. REPORTE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA. 5.1.6.4. POA MICM 2020.</p> <p>7. Se Evidencia un constante mejoramiento de los procesos.</p> <p>Evidencias: 5.1.7.1. Manual de procesos. 5.1.7.2. Comunicación No. 11547.- Plan Integral de Mejora de Trámites y Servicios Prioritarios del MICM. 5.1.7.3. Resolución No. 073-2017 Establece los Procedimiento para la Construcción y</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 procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>Operación de Estaciones de Expendio de Combustibles Líquidos y Plantas Envasadoras de GLP.</p> <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. Estas acciones se realizan con el propósito de brindar un servicio de calidad a los usuarios.</p> <p>Evidencias: 5.1.8.1. Ventanilla Virtual. 5.1.8.2. Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>9. Se evidencia que existe una mayor rastreabilidad por parte del cliente, facilidad de comunicación. El sistema implementado es muy amigable y transparente para medir el tiempo y el recorrido o trazabilidad del servicio.</p> <p>El MICM tiene (05) certificaciones activas avaladas por la OPTIC, con la implementación de las normas NORTIC se promueve la automatización de los procesos de la administración pública, implementando y fortaleciendo los sistemas transversales estandarizados e integrados por interfaces y desarrollando programas que fomenten la tendencia de oficinas sin papel y la iniciativa del Gobierno abierto, las cuales mencionamos a continuación: A2 Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano: es la norma que pauta las directrices y recomendaciones para la normalización de</p>	<p>No contamos con la actualización de la Norma A5.</p>
--	---	---

	<p>los portales del Gobierno Dominicano, logrando la homogeneidad en los medios web del Estado.</p> <p>A3 Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano: es la norma que establece las pautas necesarias para la correcta implementación de Datos Abiertos en el Estado Dominicano.</p> <p>A4 Norma sobre Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano: establece las directrices que deben seguir los organismos a fin de lograr interoperar con organismos del Estado Dominicano, permitiendo así el intercambio de información de una manera efectiva.</p> <p>El Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales: establece las directrices que deben seguir los organismos gubernamentales para establecer una correcta comunicación con el ciudadano por medio de las redes sociales.</p> <p>A5 Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano: establece las directrices que deben seguir los organismos del Estado a fin de presentar y brindar servicios de calidad al ciudadano.</p> <p>9.4 El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) fue reconocido como la segunda institución mejor posicionada en el uso de las TIC e Implementación de Gobierno Electrónico, de un total de 260 instituciones públicas evaluadas, en febrero 2019. Dicho reconocimiento fue realizado por la Oficina Presidencial de Tecnologías de</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>la Información y Comunicación (OPTIC), en el marco de la presentación de la sexta edición del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (iTICge 2018). Este es el segundo año consecutivo que el MICM es reconocido por la OPTIC por su esfuerzo en mantenerse entre las primeras instituciones dentro del ranking global y entre las diez que más crecieron a nivel general. Con este reconocimiento se resalta el fortalecimiento de los estándares de transparencia y gobierno abierto a nivel gubernamental y las herramientas que facilitan la participación electrónica (e-Participación) de los ciudadanos en los portales web, los procesos y la toma de decisiones del Gobierno.</p> <p>Evidencias: 5.1.9.1. Sistema Ventanilla Virtual. 5.1.9.2. Acuerdos interinstitucionales para ofrecer el servicio. 5.1.9.3. Certificaciones NORTIC. 5.1.9.4 Reconocimiento OPTIC.</p> <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: 5.1.10.1. Circulares. 5.1.10.2. Cursos. 5.1.10.3. Talleres.</p>	
--	--	--

	5.1.10.4. Lista de participantes. 5.1.10.5. 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
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).	1. Se Evidencia que la institución tiene claramente definidos en sus procesos, cuáles son los servicios que ofrecen. Evidencias: 5.2.1.1. Portal web. 5.2.1.2. POA. 5.2.1.3. PEI. 5.2.1.4. Memoria institucional. 5.2.1.5. Carta Compromiso al Ciudadano.	
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, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	2. Se Evidencia que la institución tiene claramente definidos en sus procesos, cuáles son los servicios que ofrecen. Evidencias: 5.2.1.1 Catálogo de Productos y Servicios del MICM 5.2.1.2 Carta Compromiso MICM 2da. Versión 5.2.1.3 POA MICM 2020. 5.2.1.4 Plan Estratégico Institucional 2018-2021 MICM 5.2.1.5 Portal Web 5.2.1.6 Memoria Rendición de Cuentas MICM 2019.	
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	3. A través de los diferentes medios de la obtención de las expectativas y la satisfacción del ciudadano/cliente se han podido realizar mejoras a la ventanilla virtual	

gestionables por la organización.

del MICM y en los servicios. El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), en cumplimiento de las disposiciones de los artículos 23 y siguientes de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No.200-04, del 28 de julio de 2004; los artículos 45 y siguientes, de su Reglamento de Aplicación, No.130-05, del 25 de febrero de 2005; y los artículos 30 y siguientes, de la Ley sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo, No.107-13, del 6 de agosto de 2013, inicia formalmente el procedimiento consultivo para la emisión de proyectos de regulaciones y normas tendentes a regular los sectores de comercio interno e hidrocarburos de la República Dominicana. El MICM convoca a todos los interesados a presentar sus opiniones y propuestas en relación con los proyectos de referencia en un plazo no mayor a veinticinco (25) días hábiles, contados a partir de la fecha de publicación del aviso de consulta en un diario de circulación nacional. Las observaciones, recomendaciones y sugerencias sobre cada proyecto deberán ser hechas por escrito, utilizando el Formulario de Consulta que puede descargarse más abajo, acompañadas de los documentos que las fundamenten, y remitidas a nuestro correo electrónico, consultaspublicas@micm.gob.do; o depositadas en físico en la sede del MICM, con atención a la Consultoría Jurídica, ubicada en la Avenida 27 de Febrero No. 306, Edificio "Torre Integral MICM", 6.o

	<p>Piso, sector Bella Vista, de la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional.</p> <p>Evidencias: 5.2.3.1. Encuestas aplicadas. 5.2.3.2. Sistema Ventanilla Virtual y Buzón de quejas y sugerencias. 5.2.3.3. Consultas públicas.</p>	
<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 el involucramiento de los ciudadanos, al momento de ellos solicitar el servicio de forma presencial y a través de la ventanilla virtual.</p> <p>Evidencias: 5.2.4.1. Registro de solicitudes de servicio. 5.2.4.2. Correo Invitación a ciudadanos cliente para el lanzamiento de la segunda versión Carta Compromiso al Ciudadano 2019-2021.</p>	
<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 las necesidades y expectativas de los clientes, a través de los espacios de comunicación abierta, como las redes sociales; técnicas de evaluación como las encuestas; herramientas, como el Portal Web, y el instrumento jurídico, como la Oficina de Acceso a la Información.</p> <p>Evidencias: 5.2.5.1. Encuestas de Satisfacción al Cliente. 5.2.5.2. Oficina de Acceso a la Información (OAI). 5.2.5.3. Redes Sociales. 5.2.5.4 Portal Web del MICM.</p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los</p>	<p>6. Se promueve a través de brochures, página web.</p>	

clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	<p>Evidencias: 5.2.6.1. Redes sociales. 5.2.6.2. Portal web.</p>	
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, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	<p>7. Se promueve a través de brochures, página web.</p> <p>Evidencias: 5.2.7.1. Redes sociales. 5.2.7.2. Portal web.</p>	
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 ciudadanos/clientes, también por medio de la OAI, del Buzón de sugerencia, encuestas de satisfacción al cliente.</p> <p>Evidencias: 5.2.8.1. Procedimiento de Sugerencias y Quejas. 5.2.8.2. Informes de encuestas aplicadas. 5.2.8.3. Informe del 311. 5.2.8.4. Informe OAI.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	1. El MICM cuenta con un Catálogo de Servicio, donde se definen los servicios que ofrecemos, a quienes van dirigido, de igual forma contamos con una Carta Compromiso al Ciudadano en su segunda	

	<p>versión.</p> <p>Evidencias: 5.3.1.1 Catálogo de Productos y Servicios del MICM 5.3.1.2 Carta Compromiso MICM 2da. Versión</p>	
<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: 5.3.2.1. Acuerdos / Consultoría Jurídica. 5.3.2.2. Procesos en línea con las cámaras de Comercio, con la DGII, con la TSS, con la JCE</p>	
<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.A través del Sistema Ventanilla Virtual, se evidencia que en el proceso de prestación de servicio se facilita el intercambio de datos entre los actores que intervienen en la cadena de servicios.</p> <p>Evidencias: 5.3.3.1. Sistema de ventanilla virtual. 5.3.3.2. Interoperabilidad en línea con instituciones que intervienen en la prestación del servicio del MICM (Cámaras de Comercio, con la DGII, con la TSS, con la JCE).</p>	
<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 realizaron reuniones de trabajo con el Consejo Nacional de Competitividad con el objetivo de aplicar algunas mejoras en los servicios que ofrece la institución, en busca de facilitar el acceso de los ciudadanos clientes a dichos servicios.</p>	

	<p>Evidencias: 5.3.4.1. Plan de Mejora.</p>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>5.El MICM ha establecido grupos de trabajo con diferentes organizaciones con el propósito de evitar y solucionar problemas. En el marco de estos grupos de trabajos se evidencian mesas de trabajos en diferentes temas, tales como: Mesa Sectorial de Industria y Comercio, Reglamentaciones Técnicas, entre otros.</p> <p>Evidencias: 5.3.5.1. Lista de asistencia de reuniones de Consulta con los grupos de interés Plan de Reformas Sectoriales OCDE-MAP del Sector MICM 5.3.5.2. Correos de Asistencia Técnica a las áreas en la Planificación</p>	
<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. Mediante el Sistema de Ventanilla Virtual se evidencia la interrelación de las áreas en la prestación de los servicios.</p> <p>Evidencias: 5.3.6.1. Sistema de Ventanilla Virtual.</p>	
<p>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>	<p>7. Se evidencia que el MICM trabaja en equipo los diferentes temas.</p> <p>Evidencias: 5.3.7.1. Minutas de trabajo de fortalecimiento y de otros trabajos.</p>	

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>1. La Dirección de Control de Gestión del MICM, elabora el informe de satisfacción Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano primer Trimestre, 2020, arrojando un 91% del promedio total de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio en general, por parte de nuestros clientes.</p> <p>3. Se evidencia la realización de la Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en la Administración Pública en fecha 13 de mayo al 17 de junio, 2019. A los ciudadanos/clientes que visitaron nuestras instalaciones, específicamente al área Atención Integral al Cliente, a solicitar los servicios que ofrece el MICM. Arrojando los siguientes resultados en el resumen satisfacción promedio de las dimensiones, a saber:</p> <table border="0"> <tr> <td>1. Elementos tangibles,</td> <td>arrojando</td> <td>8.98.</td> </tr> <tr> <td>2. Fiabilidad,</td> <td></td> <td>8.93</td> </tr> <tr> <td>3. Seguridad</td> <td></td> <td>9.24</td> </tr> <tr> <td>4. Capacidad de respuesta</td> <td></td> <td>9.14</td> </tr> <tr> <td>5. Empatía</td> <td></td> <td>9.12</td> </tr> </table> <p>Evidencias: 6.1.1.1. Informe de satisfacción Informe Encuesta de Satisfacción al</p>	1. Elementos tangibles,	arrojando	8.98.	2. Fiabilidad,		8.93	3. Seguridad		9.24	4. Capacidad de respuesta		9.14	5. Empatía		9.12	
1. Elementos tangibles,	arrojando	8.98.															
2. Fiabilidad,		8.93															
3. Seguridad		9.24															
4. Capacidad de respuesta		9.14															
5. Empatía		9.12															

<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>Cliente/Ciudadano MICM, tercer Trimestre, julio-septiembre 2020.</p> <p>6.1.1.2. Encuesta Nacional de Satisfacción de la calidad de los servicios de la Administración Pública General, aplicada del 13 de mayo al 7 de junio, 2019.</p> <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> <p>6.1.2.1. Plan de acción de mejora.</p> <p>6.1.2.2. Buzones de sugerencias.</p> <p>6.1.2.3. Encuestas aplicadas.</p> <p>6.1.2.4 Consultas públicas.</p> <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 atención al cliente, consulta en línea y con 16 oficinas regionales.</p> <p>Se evidencia en los resultados de la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos ofrecidos por la Administración Pública, en el MICM realizada en junio 2019, a saber como:</p> <p>La satisfacción de los ciudadanos/ clientes sobre el horario de atención al público fue de un 96.5%</p> <p>La facilidad con que consiguió cita 96.5%</p> <p>Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables 96.5%</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>Satisfacción de un 89.5% con las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.</p> <p>Satisfacción de un 90.7% con los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.</p> <p>Satisfacción de un 91.9% con el área de espera de los servicios en la institución.</p> <p>Satisfacción de un 91.9% con el estado físico del área de atención al usuario de los servicios</p> <p>Satisfacción de un 91.9% con la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.</p> <p>Satisfacción con la modernización de las instalaciones y los equipos</p> <p>Horario de atención al público 100%, a este respecto, el MICM dispone del siguiente horario de servicios: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.3.1. Informe de encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos MICM junio 2019.</p> <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</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>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: 6.1.4.1. Portal transaccional de compras y contrataciones. 6.1.4.2. Reportes mensuales de compras. 6.1.4.3. Certificado de Comisión de Ética avalado por la DIGEIG.</p> <p>5. Se evidencia que en el MICM el tiempo que tiene la institución en dar respuesta al ciudadano/cliente es de un 90.7% de satisfacción y de un 95.3% en la confianza al momento de brindar la gestión del servicio correctamente.</p> <p>Evidencias: 6.1.5.1. Informe de encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos MICM, junio 2019, página 9 y 10.</p> <p>6. Se muestra en el referido informe la obtención de un 95.3% de los usuarios del MICM en relación a la adecuación de los servicios según sus necesidades. De estos, el 69.8% de representan el género masculino y el 30.2% refleja la percepción del género femenino.</p> <p>Evidencias: 6.1.6.1. Informe de Encuesta Nacional de Satisfacción de la calidad de los servicios de la Administración Pública General, aplicada del 13 de mayo al 7 de junio, 2019.</p>	
--	---	--

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>7. Informe de Encuesta Nacional de Satisfacción de la calidad de los servicios de la Administración Pública General, aplicada del 13 de mayo al 7 de junio, 2019. En lo que se refiere a la seguridad (confianza) de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente se demostró un 95.3 % de satisfacción del ciudadano/ cliente. En la dimensión seguridad, 94.2% refleja la confianza que le transmite el personal al recibir servicio. La adecuación de los servicios a las necesidades de los usuarios fue de un 97.2%. La satisfacción de un 97.7% sobre información que le proporcionaron fue clara y comprensible. La satisfacción de un 98.8% sobre disposición de la institución para ayudarlo en la obtención del servicio solicitado. Portal de transparencia, el MICM cuenta con este portal con el propósito de dar cumplimiento a la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y con el objetivo de que las disposiciones establecidas en las referidas formas jurídicas sean cumplidas, ha creado una Sección de Transparencia dentro de este Portal, como un canal de comunicación entre la ciudadanía y este Ministerio. https://www.micm.gob.do/transparencia.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.7.1. Informe de Encuesta Nacional de Satisfacción de la calidad de los servicios de la Administración Pública General, aplicada del 13 de mayo al 7 de junio, 2019.</p> <p>6.1.7.2 Portal Web</p>	
--	--	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>https://www.micm.gob.do/transparencia 6.1.7.3 Sistema de ventanilla virtual</p> <p>8. El MICM cuenta con el área de Atención Integral al Usuario, en 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. El 66.7% de los usuarios elige hacer sus trámites de manera presencial, en cambio el otro 33.3% de manera virtual. Los ciudadanos/ clientes respondieron a la pregunta si tuviese que informarse, realizar alguna consulta o tramite en esta institución y pudiese elegir? Como prefería contactar a la institución?, siendo el 52.3% por internet; 44.2 en persona y 3.5% por teléfono. A la pregunta si ha contactado en los últimos 6 meses, esta institución vía internet, siendo 82.6% positivamente y que no había accedido representa el 17.4%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.8.1. Área de servicio al cliente. 6.1.8.2. Sistema de Ventanilla Virtual. Informe de Encuesta Nacional de Satisfacción de la calidad de los servicios de la Administración Pública General, aplicada del 13 de mayo al 7 de junio, 2019. 6.1.8.3 Portal Web https://www.micm.gob.do/transparencia</p>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>9. La Dirección de Control de Gestión del MICM, realiza el informe de satisfacción de los clientes, con frecuencia trimestral, con las encuestas de satisfacción a los clientes entregados a los clientes al terminar la</p>	

<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>solicitud de sus servicios. Anualmente se realiza la Encuesta Nacional de Satisfacción de la calidad de los servicios de la Administración Pública General.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.9.9.1 Área de servicio al cliente. 6.1.9.9.2 Sistema de Ventanilla Virtual. 6.1.9.9.3 Informe de Encuesta Nacional de Satisfacción de la calidad de los servicios de la Administración Pública General, aplicada del 13 de mayo al 7 de junio, 2019. 6.1.9.9.4 Portal Web https://www.micm.gob.do/transparencia</p> <p>10. Arrojando en el informe del primer trimestre del 2020 un promedio total de 97% en la calidad del servicio en general, entre satisfecho y muy satisfecho. 95.3% de satisfacción sobre la seguridad (confianza) en la atención brindada. 94.2% de satisfacción sobre la confianza que le transmitió el personal del MICM que le atendió al solicitar servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.10.1. La Dirección de Control de Gestión emite informes de satisfacción de los cliente, periódicamente de forma Trimestral, luego de haber recibido un servicio en la dirección de Atención Integral al Cliente del MICM. 6.1.10.2. Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad, junio 2019 pág. no 9 y 11. 6.1.10.3. Informe de encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos MICM,</p>	
--	---	--

	por	junio	2019.	
--	-----	-------	-------	--

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>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: 6.2.1.1. Lista de participantes de reuniones para la revisión de los procesos de los servicios del MICM.. 6.2.1.2. Convocatoria de reuniones para la revisión de los procesos de los servicios del MICM.</p> <p>2.El MICM cuenta con canales de información y comunicación, a través de los cuales los ciudadanos clientes pueden tramitar sus sugerencias sobre los procesos de los servicios que ofrece la institución. Como consecuencia de algunas sugerencias hechas por los ciudadanos clientes, relacionadas con la plataforma virtual, la Dirección de Tecnología introdujo nuevas herramientas para facilitar un mejor acceso de los ciudadanos clientes a la Ventanilla Virtual. Entre esas herramientas, está la creación de un ícono o acceso directo a través de la cual se pueda descargar la Certificación Mipymes, sin tener que entrar al proceso de la solicitud; también se creó</p>	

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</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>otro ícono para acceder a los mensajes después de cerrado el proceso de la solicitud, que antes no era posible.</p> <p>Evidencia: 6.2.2.1. Sistema de Ventanilla Virtual</p> <p>3. El MICM cuenta con una plataforma digital, a través de la cual se ha implementado un Sistema de Ventanilla Virtual, con el propósito de facilitar y agilizar los procesos de las solicitudes de servicios por parte de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencia: 6.2.3.1. Sistema de Ventanilla Virtual</p> <p>4. La Dirección de Control de Gestión emite informes de satisfacción de los cliente, periódicamente de forma Trimestral, luego de haber recibido un servicio en la dirección de Atención Integral al Cliente del MICM.</p> <p>Evidencia: 6.2.4.1. Encuesta Nacional de Satisfacción de la Calidad, junio 2019 pág. no 9 y 11.</p> <p>5. El MICM realiza de manera periódica encuestas tanto a empleados como ciudadanos, a fin de conocer sus necesidades y evaluar los cambios.</p> <p>Evidencias: 6.2.5.1. Planes de mejoras.</p>	
--	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

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

<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>1. 96.5% de satisfacción del horario de atención al público.</p> <p>Evidencia: 6.3.1.1. Encuesta Nacional de Satisfacción de la calidad de los servicios de la Administración Pública General, aplicada del 13 de mayo al 7 de junio, 2019, pág no. 12.</p> <p>2. Se evidencia una satisfacción de un 94% en relación al factor tiempo de respuesta a la solicitud del servicio por los ciudadanos/ clientes que respondieron la encuesta.</p> <p>Evidencias: 6.3.2.1. Informe Trimestral julio-septiembre 2020.</p> <p>3. Esta establecido mediante resoluciones las tarifas de los servicios.</p> <p>Evidencias: 6.3.3.1. Resoluciones de tarifas.</p> <p>4. Disponemos de información clara, precisa y verás de la gestión de servicios.</p> <p>Evidencias: 6.3.4.1. Portal Web. www.micm.gob.do. 6.3.4.2 Sistema Ventanilla Virtual</p>	
---	---	--

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 10 canales de información. (área Atención Integral al cliente, Oficina de Acceso a la Información (OAI), Portal web (sistema de ventanilla virtual, buzón de	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>sugerencias, consulta y chat en línea, foro), Encuestas de Satisfacción, quejas o sugerencias y redes sociales.</p> <p>Evidencias: 6.4.1.1. Área Atención Integral al cliente, Oficina de Acceso a la Información (OAI), Portal web (sistema de ventanilla virtual, buzón de sugerencias, consulta y chat en línea, foro), Encuestas de Satisfacción, quejas y/o sugerencias y redes sociales.</p> <p>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 Control de Gestión.</p> <p>Evidencias: 6.4.2.1. Portal de transparencia, el MICM cuenta con este portal con el propósito de dar cumplimiento a la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y con el objetivo de que las disposiciones establecidas en las referidas formas jurídicas sean cumplidas, ha creado una Sección de Transparencia dentro de este Portal, como un canal de comunicación entre la ciudadanía y este Ministerio. https://www.micm.gob.do/transparencia.</p> <p>6.4.2.2. Portal Web www.micm.gob.do.</p> <p>6.4.2.3. Sistema Ventanilla virtual.</p> <p>3. Se evidencia en el sistema de indicadores de la Gestión Pública (Metas Presidenciales), el MICM, se encuentra:</p> <p>en el SISMAP 91.74%;</p>	
--	--	--

<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>ITICGE 90.87%; NOBACI 100%; Cumplimiento de la Ley 200-04 82%; Gestión Presupuestaria 82%; Contrataciones Públicas 94%; Transparencia Gubernamental 86%. En General 90% de la satisfacción encontrándose el MICM en la posición 69 de las 172 instituciones del Estado Dominicano.</p> <p>Evidencias: 6.4.3.1. www.micm.gob.do. 6.4.3.2 Sistema de Monitoreo y Medición Administración Pública (SISMAP). n/a</p>	
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>5.El MICM, en consonancia con el proyecto gubernamental República Digital, ha creado el Sistema de Ventanilla Virtual, con el propósito de que los usuarios de los servicios que ofrece el ministerio, no tengan que desplazarse hacia nuestras instalaciones, sino que puedan realizar sus solicitudes desde la comodidad de su hogar u oficina, o cualquier otro lugar que desee.</p> <p>Evidencias: 6.4.5.1.Sistema de Ventanilla Virtual.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	I.El MICM cuenta con la Línea 311, vía Oficina de Acceso a la Información (OAI) y buzones	

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>para recibir las quejas que tramitan los ciudadanos clientes, las cuales deben ser respondidas en un plazo no mayor de quince (15) días laborables. El Departamento de Mejoras y Gestión de Proceso de la Dirección de Control de Gestión es la responsable monitorear las quejas y asegurarse de que las mismas sean respondidas en el plazo establecido.</p> <p>Evidencia: 6.5.1.1. Matriz de Quejas y Sugerencias. 2. En el 2018 de 6,185 solicitudes de servicios recibidas, se anularon y/o rechazaron 1,667. Asimismo, en el año 2019 de 7,680 solicitudes recibidas, se anularon y /o rechazaron 1,846. Igualmente, en el año 2020 de 7977 solicitudes recibidas, se anularon y/o rechazaron 2415. Esto debido a varios factores: 1. Duplicidad de solicitud del servicio. 2. Error en la solicitud del servicio deseado. 3. No completar por parte del cliente los documentos requeridos en el tiempo establecido. 4. No cumplir con los requisitos establecidos por el MICM 5. Entre otros factores.</p> <p>Evidencias: 6.5.2.1. Reporte del Sistema de Ventanilla Virtual. 3. En los requisitos se revisan y se establecen según las normativas de las leyes y decretos que lo rigen y las resoluciones internas. Para recibir un servicio debe cumplir con los requisitos explicados en el procedimiento que</p>	
--	---	--

	se publica en la página del MICM. Evidencias: 6.5.3.1. Carta compromiso al Ciudadano.	
--	--	--

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
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <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>1. Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2019, los colaboradores indican como perciben la imagen de la Institución. Se muestra que el 87.37% de los colaboradores manifestó que siente orgullo por la institución. Para los ciudadanos clientes la satisfacción es de un 93%.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.1.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019 (Pág. 42). 7.1.1.1.2 Resultados de la Encuesta de institucional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos 2019.</p> <p>2. Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2019, el 84.34% de los colaboradores entiende que su supervisor está abierto a recibir sus sugerencias y comentarios. El 88.38% de los colabores</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>actúan conforme a los valores que se fomentan en la institución.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.2.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019. (pág. 44, 46) 3. Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2019, el 90.91% de los colaboradores impulsa cambios innovadores en su área para mejorar la forma del trabajo que realiza. El 94.44% de los colaboradores mejoran la calidad de los servicios de acuerdo a las sugerencias que reciben.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.3.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019. (pág. 40, 43) 4. Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2019, el 89.89% de los colaboradores conoce que la institución cuenta con un código de ética y de conducta actualizado. En el MICM es de suma importancia el tema del compromiso ético, por esta razón la Comisión de Ética aplicó una encuesta interna en marzo 2019 para medir el grado de conocimiento sobre la ética en la gestión pública por parte de los colaboradores. Los resultados de la misma indican el nivel de conocimiento, importancia y valoración de la ética para los colaboradores con respuestas positivas a las siguientes interrogantes.</p> <p>Evidencias:</p>	
---	---	--

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>7.1.1.4.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019. (pág. 38). 7.1.4.1.2. Informe Encuesta sobre Ética Pública.</p> <p>5. Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2019, el 85.35% de los colaboradores manifestó que utilizan de forma eficiente los mecanismos de comunicación interna.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.5.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019. (Pág. 37).</p>	
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>6. Se evidencia que el MICM como parte de su compromiso con la responsabilidad social, realizó una actividad de concientización a la ciudadanía “No violencia contra la mujer”. Se evidencia que el MICM como parte de las actividades realizó una campaña de prevención contra el Dengue, en coordinación con el ministerio de Salud Pública.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.6.1. Publicación de la actividad en el portal web del MICM. 7.1.1.6.2. Fotos. 7.1.6.3. Campaña No violencia contra la mujer y Campaña contra el Dengue</p>	

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

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

<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. 4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se capacita de manera continua el nivel directivo del MICM en temas estratégicos que fomentan el buen desempeño organizacional. <p>Evidencias: 7.1.2.1.1. Plan de capacitación. 7.1.2.1.2. Listados de Participación.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2019, el 84.34% de los colaboradores entiende que su supervisor está abierto a recibir sus sugerencias y comentarios. El 88.38% de los colaboradores actúan conforme a los valores que se fomentan en la institución. <p>Evidencias: 7.1.2.2.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019. (Pag. 44, 46)</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Se evidencia que el MICM aplica una evaluación del desempeño por resultados 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, para luego evaluar el desempeño en base cumplimientos de estas tareas. En el período correspondiente al año 2019 a la fecha fueron evaluados de 1,071. <p>Evidencias: 7.1.2.3.1. Plantilla de resultados de Evaluación de Desempeño 2019.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2019, el 80.81% de los colaboradores consideran que existen 	
---	---	--

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>mecanismos para ser reconocidos por su buen desempeño laboral.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.4.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019. (pág. 36)</p> <p>5. Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2019, 90.91% de los colaboradores manifestaron que el MICM busca formas de realizar cambios innovadores para eficientizar la forma de trabajo.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.5.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019. (pág. 40)</p>	
---	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>I. Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2019, 97.48% de los colaboradores expresan que mediante el trabajo en equipo buscan soluciones para un beneficio común. El 87.88% de los colaboradores comparten los recursos y de esta forma fomentan el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias: 7.1.3.1.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019. (pág. 41, 44)</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>2. Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2019, el 90.4% de los colaboradores, expresan que la Institución le permite dedicar tiempo a su familia, además el 94.94% también indican que reciben apoyo del MICM si se les presenta alguna urgencia familiar.</p> <p>Evidencias: 7.1.3.2.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019. (pág. 34 y 41).</p> <p>3. Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2019, el 85.35% de los colaboradores sienten que en su área se respeta la igualdad de oportunidades y se manejan con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo, de igual manera el 87.37% expresan que su supervisor los trata con respeto, cordialidad y confianza.</p> <p>Evidencias: 7.1.3.3.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019. (pág. 38, 41).</p> <p>4. Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2019, el 82.32% de los colaboradores entienden que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional. En otro orden el 96.97% de los colaboradores expresan que la institución le provee la tecnología necesaria para el buen desempeño de sus funciones.</p>	<p>No existe un área de comedor en el MICM, para que los colaboradores puedan almorzar.</p>
---	--	---

	Evidencias: 7.1.3.4.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019. (pág. 42 y 47).	
--	--	--

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>1. Se evidencia que en el MICM se promueve el Plan de Carrera y el Desarrollo de las Competencias mediante el proceso de capacitación y desarrollo midiendo que el 76% de los colaboradores fueron impactados en este proceso en el año 2018. El 91.41% de los colaboradores aplica la capacitación que recibe para mejorar el desempeño de sus funciones. El 83.83% expresa que su supervisor le permite cumplir con las capacitaciones programadas. El 84.84% reconoce que se promueve una cultura de profesionalización.</p> <p>Evidencias: 7.1.4.1.1. Reporte de capacitación 2020. 7.1.4.1.2. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019. (pág. 40, 42 y 46).</p> <p>2. Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2019, el 88.38% de los colaboradores se sienten motivados realizando sus labores en esta Institución. El 87.37% siente orgullo de formar parte de este Ministerio</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>7.1.4.2.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2019. (pág. 43 y 42)</p> <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. Con 937 cupos otorgados al personal para capacitaciones nacionales y 33 internacionales, para un total de 970 de impactados en el proceso de profesionalización en el año 2019.</p> <p>Evidencias: 7.1.4.3.1. Reporte de capacitación 2019.</p>	
---	--	--

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>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>1. Se evidencia que este Ministerio cuenta con un reporte anual que mide el Nivel de Absentismo, el cual para el 2019 fue de un 0.44%. De igual manera contamos con un reporte anual que mide el Nivel de Rotación, el cual en el 2019 fue de un 7.23%.</p> <p>Evidencias: 7.2.1.1. Reporte anual de Nivel de Absentismo. 7.2.1.1. Reporte anual Nivel Rotación.</p> <p>2. Se evidencia que el MICM aplicó la Encuesta de Clima Organizacional en el año 2019, la muestra fue de 269 colaboradores, donde 198 la completaron satisfactoriamente. posee</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>indicadores en relación a la motivación y la implicación.</p> <p>Las sugerencias reportadas en la encuesta por los colaboradores suman 54, relacionadas a diferentes temas. Las mismas fueron evaluadas y se incluyeron en el Plan de Mejora de la Encuesta de Clima.</p> <p>Evidencias: 7.2.2.1. Informe de Encuesta de Clima. 7.2.2.2. 1er. informe de Plan de Mejora de la Encuesta de Clima Organizacional. 7.2.2.3. 2do. Informe de Plan de Mejora de la Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>3. Se evidencia que a través de la aplicación de la evaluación del desempeño por resultados medimos el rendimiento individual de los colaboradores. En el período correspondiente al año 2019 a la fecha, se han realizado un total de 1,071 evaluaciones de desempeño a los colaboradores.</p> <p>Evidencias: 7.2.3.1. Plantilla de Resultados de Evaluación del Desempeño 2019.</p> <p>4. Se evidencia que el MICM mide en un 100% el nivel de satisfacción de las actividades de capacitación realizadas, aplicando una evaluación de impacto en cada una de las actividades de capacitaciones. Las opiniones de los colaboradores son tomadas en cuenta como oportunidades de mejora.</p> <p>Evidencias: 7.2.4.1. Formulario de Evaluación de Impacto.</p>	
---	--	--

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>5. Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2019, el 96.97% expresan que el uso de la tecnología de la información es indispensable para el desempeño de sus funciones. El 95.96% utilizan eficientemente las tecnologías de la información en mejora de los procesos, trámites y servicios. El 93.94% de los colaboradores entienden que tienen la habilidad de utilizar las tecnologías de la información en el desempeño sus funciones.</p> <p>Evidencias: 7.2.5.1. Informe de Encuesta de Clima (Pág. 47).</p>	
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>6. Se evidencia el desarrollo de las capacidades de los colaboradores del MICM en el año 2019, donde se puede visualizar el éxito de las actividades de capacitación realizadas y la eficacia de la utilización presupuestaria.</p> <p>Evidencias: 7.2.6.1. Reporte de capacitación 2019.</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>7. Se evidencia que el MICM a realizado capacitaciones sobre Servicio al Cliente con el objetivo de preparar a sus colaboradores para brindar el mejor de los servicios.</p> <p>Evidencias: 7.2.7.1. Capacitación (listado de participantes, circulares).</p>	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>8. Se evidencia que en el MICM anualmente se reconoce a los colaboradores con más de 25 años ininterrumpidos en el servicio público con la premiación de la Medalla al Mérito, en el año 2019 fueron premiados 5</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>colaboradores. Además, se les otorga un reconocimiento a los colaboradores por área, en el cual se les premia por demostrar excelencia y responsabilidad en el desempeño de sus funciones, para el año 2019 se otorgaron 39 premios. El MICM anualmente otorga reconocimientos a los equipos más destacados que decoren sus áreas con motivo a las festividades navideñas, incentivando así el trabajo en equipo.</p> <p>Evidencias: 7.2.8.1. Comunicación y listado de Postulados a Medalla al Mérito. 7.2.8.2. Fotos y presentación reconocimiento Colaborador del Año 2019.</p> <p>9.La Comisión de Ética del MICM es la encargada de manejar los dilemas éticos reportados por los colaboradores. En ese sentido, fueron notificados a la CEP-MICM, dos (02) conflictos en el año 2019 y uno (01) en el primer trimestre del 2020, los cuales fueron canalizados por las vías correspondientes.</p> <p>(Por motivos de discrecionalidad no se puede mostrar evidencia del mismo).</p> <p>10. Se evidencia que el MICM como parte de su compromiso con la responsabilidad social, realizó la actividad de concientización a la ciudadanía “No violencia contra la mujer”. Se evidencia que el MICM como parte de las actividades realizó una campaña de prevención contra el Dengue, en coordinación con el ministerio de Salud Pública.</p>	
--	---	--

	Evidencias: 7.2.10.1. Publicación de la actividad en el portal web del MICM 7.2.10.2. Fotos 7.2.10.3 Campaña No violencia contra la mujer y Campaña contra el Dengue	
--	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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>I. 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>I. Se Evidencia que el MICM fomenta la participación del personal en prácticas deportivas regulares y sociales con un total de 91 colaboradores involucrados en actividades de natación y tenis de mesa, promueve jornadas de vacunación donde participaron 120 colaboradores. En otro orden el Ministerio ha realizado actividades de humanitarias dirigidas a personas y situaciones de desventajas en la que 75 colaboradores han participado.</p> <p>Evidencias: 8.1.1.1. Listados de Natación. 8.1.1.2. Listado Tenis de mesa. 8.1.1.3. Circulares y listado de participación en Jornadas de Vacunación. 8.1.1.4. Listado de Asistencia y fotos de Taller Aprender para Emprender.</p>	

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <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>8.1.1.5. Listado de Asistencia y foto a Jornada de Limpieza en Playa Fuerte San Gil.</p> <p>8.1.1.6. Listado de Asistencia y fotos de Jornada de Reforestación en el Parque Ecológico Nigua.</p> <p>8.1.1.7. Listado de Asistencia y fotos de Visita navideña a Hogar Mercedes De Jesús Hermanas Marianitas.</p> <p>N/A</p> <p>3. Se evidencian los aportes a los distintos sectores productivos nacionales:</p> <p>1) Mipymes:</p> <p>Impacto de los resultados de la Semana Mipymes 2019, siendo los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de Desarrollo Empresarial (Capacitados y asesorados): 13,524 personas. • Asistieron al evento de forma presencial: 10,068 de los cuales 56% pertenece al género femenino y 44% al masculino. • Visitas Página Web Semana Mipymes: 89,474 visitas en 2019. Esto representa 57,474 visitas adicionales de 2017 a 2019, lo que equivale a un incremento porcentual de un 180%. • Personas alcanzadas a través de las redes sociales (Instagram): 102,061 • Ventas Mercadito Productores OVOP, artesanos, clientes de los Centros Mipymes y feria del café: +RD\$600,000, lo que equivale a un incremento respecto al año pasado en más de un 120% • Encuentros de negocios: 3,194 personas • Solicitudes de financiamiento: +500 • Nivel de satisfacción de la Semana Mipymes valorado por los visitantes: 98% entre 	
--	--	--

	<p>excelente y muy bueno.</p> <p>2) Comercio Interno, siendo las siguientes:</p> <p>1. Apoyo a las ferias, Expo Mango, Feria del Coco, y Expocibao, respaldar ferias, eventos, charlas y exposiciones que sirvan para promover el consumo de los productos, bienes y servicios a nivel nacional, con la finalidad de lograr el acceso a nuevos mercados.</p> <p>Se evidencia la realización de diversas actividades para el fortalecimiento de los sectores productivos a nivel nacional. En temas de Comercio Interno, citamos, los siguientes aportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar la inclusión de actividades económicas secundarias entre empresas y asociaciones que fomenten la mejora de la productividad y la protección del medioambiente. • Empresas sensibilizadas sobre el impacto que pudiesen recibir sus actividades económicas ante un evento de riesgo no identificado y sin tener un plan de respuesta. • Contribuir en la dinamización de la economía de los habitantes de las provincias donde se encuentra la reserva de biosfera y biodiversidad, ya que estos productores tienen dificultades para comercializar sus productos, además, ayudar a la conservación del medioambiente en esta zona. • Fortalecer todos los eslabones de la cadena apícola dominicana, se la producción hasta la comercialización, incluyendo los productores de la zona fronteriza, robustecer el Clúster Apícola Dominicano y colaborar en el mejoramiento y creación de instituciones 	
--	---	--

<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>homólogas en Haití.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de conocimiento y experiencia de expertos Senior Alemanes, logrando el mejorar la productividad de los sectores beneficiados. <p>Evidencias:</p> <p>8.1.3.1. Semana pymes.</p> <p>8.1.3.2. Ferias artesanales.</p> <p>8.1.3.3. Patrocinios a actividades de fomento de las Mipymes y el emprendimiento.</p> <p>8.1.3.4. Donaciones a instituciones benéficas.</p> <p>8.1.3.5 Informe Nacional Centro pymes</p> <p>8.1.3.6 Listado de participación de las actividades y fotos.</p> <p>4.Se evidencia que el MICM se encuentra en proceso de implementación del Programa de Sostenibilidad 3RS, con el objetivo de facilitar el establecimiento del manejo adecuado y disposición de los residuos, aplicando las 3Rs (reducir, reusar, reciclar), capacitando a sus colaboradores, a los fines de desarrollar buenas prácticas medioambientales, asociando la imagen del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, a una conciencia, para el buen desempeño ambiental, contemplando diferentes actividades, a saber como: la definición y creación de políticas de manejo de residuos, ahorro de agua corriente, electricidad, sistema de optimización energética greentech (aires acondicionados),</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>uso y lectura de emails e impresión. Entre los objetivos principales, este programa contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promocionar y establecer hábitos ambientalmente sostenibles en los colaboradores de la empresa. • Sensibilizar a sus colaboradores en el conocimiento y práctica de la Cultura de las 3Rs cuidado al medio ambiente. • Promover la implementación de hábitos basados en la cultura de las 3RS en la institución. • Fortalecer las acciones en el manejo de residuos y su correcta gestión. • Identificar la composición de los residuos sólidos que se generan con el fin de dar recomendaciones necesarias para su correcta gestión y disposición final. <p>4.2 Transporte para colaboradores del MICM, dispone de rutas preestablecidas para los colaboradores de la zona de San Cristóbal y zonas aledañas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.1.4.1. Informe diagnóstico de la situación actual del MICM para la Implementación del Programa de Sostenibilidad 3RS.</p> <p>8.1.4.2. Políticas</p> <p>8.1.4.3. Ayudas memorias</p> <p>8.1.4.4. Comité Gestor</p> <p>8.1.4.5. Informe encuesta ODS</p> <p>5. Se evidencia que a partir de la implementación del Programa Sostenibilidad 3R's, se han realizado cambios en la compra de los productos desechables (plásticos) por materiales amigables al medio ambiente.</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 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>Evidencia: 8.1.5.1. Orden de compra de materiales amigables al medio ambiente. 6.N/A</p> <p>7.Promover la implementación de hábitos basados en la cultura de las 3RS en la institución.</p> <p>Evidencias: 8.1.7.1. Resultado encuesta de satisfacción trimestre enero-marzo 2020. 8.1.7.2. Informe de encuesta nacional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos en el MICM 2019, pág. 9 8.1.7.3. Circular Medición Clima ético.</p> <p>8.Fortalecer las acciones en el manejo de residuos y su correcta gestión. Se evidencian los aportes a los distintos sectores productivos nacionales: 1) Mipymes: Impacto de los resultados de la Semana Mipymes 2019, siendo los siguientes: • Servicios de Desarrollo Empresarial (Capacitados y asesorados): 13,524 personas. • Asistieron al evento de forma presencial: 10,068 de los cuales 56% pertenece al género femenino y 44% al masculino. • Visitas Página Web Semana Mipymes: 89,474 visitas en 2019. Esto representa 57,474 visitas adicionales de 2017 a 2019, lo que equivale a</p>	
---	--	--

<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>un incremento porcentual de un 180%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personas alcanzadas a través de las redes sociales (Instagram): 102,061 • Ventas Mercado Productores OVOP, artesanos, clientes de los Centros Mipymes y feria del café: +RD\$600,000, lo que equivale a un incremento respecto al año pasado en más de un 120% • Encuentros de negocios: 3,194 personas • Solicitudes de financiamiento: +500 • Nivel de satisfacción de la Semana Mipymes valorado por los visitantes: 98% entre excelente y muy bueno. <p>2) Comercio Interno, siendo las siguientes:</p> <p>1. Apoyo a las ferias, Expo Mango, Feria del Coco, y Expocibao, respaldar ferias, eventos, charlas y exposiciones que sirvan para promover el consumo de los productos, bienes y servicios a nivel nacional, con la finalidad de lograr el acceso a nuevos mercados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.1.8.1. Semana pymes.</p> <p>8.1.8.2. Ferias artesanales.</p> <p>8.1.8.3. Patrocinios a actividades de fomento de las Mipymes y el emprendimiento.</p> <p>8.1.8.4. Donaciones a instituciones benéficas.</p> <p>8.1.8.5 Informe Nacional Centro Pymes.</p> <p>8.1.8.6 Listado de participación de las actividades y fotos.</p> <p>9. Se evidencia que el MICM realiza diferentes actividades relacionadas con su responsabilidad social.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

	<p>9.1.9.1. Periódicos de circulación nacional.</p> <p>9.1.9.2. Diarios noticiosos digitales.</p> <p>9.1.9.3. Página web.</p>	
--	---	--

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>1. Se evidencia que el MICM se encuentra en proceso de implementación de diferentes programas con el objetivo de contribuir con actividades medioambientales como: Programa Sostenibilidad 3R´s y con la finalidad de:</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.2.1.1. Implementación Programa Sostenibilidad 3Rs MICM.</p> <p>8.2.1.2. Restructuración del Plan de Ahorro Energético.</p> <p>2. Facilitar el establecimiento del manejo adecuado y disposición de los residuos, aplicando las 3Rs (reducir, reusar, reciclar), capacitando a sus colaboradores, a los fines de desarrollar buenas prácticas medioambientales, asociando la imagen del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, a una conciencia, para el buen desempeño ambiental. Entre los objetivos principales, este programa contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar a sus colaboradores en el conocimiento y práctica de la Cultura de las 3Rs cuidado al medio ambiente. • Promover la implementación de hábitos 	

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de</p>	<p>basados en la cultura de las 3RS en la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer las acciones en el manejo de residuos y su correcta gestión. • Identificar la composición de los residuos sólidos que se generan con el fin de dar recomendaciones necesarias para su correcta gestión y disposición final. • Identificar las condiciones y facilidades existentes que proporcionen un buen funcionamiento del programa 3Rs en la institución. • Identificar lugares estratégicos para colocación de recipientes. • Promocionar y establecer hábitos ambientalmente sostenibles en los colaboradores de la empresa. <p>El Ministerio tiene varios acuerdos, obteniendo un alto grado de cumplimiento de los mismos, lo que le ha permitido desarrollar las actividades, aprovechando los beneficios mutuos, como es el servicio totalmente en línea con la Cámara de Comercio y Producción, la DGII, la TSS y JCE.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.2.2.1. Implementación del Programa Sostenibilidad 3R's.</p> <p>8.2.2.2. Relación de acuerdos y convenios para la interoperabilidad en el proceso de análisis para la prestación de los servicios con las siguientes instituciones: DGII, TSS, Cámara de Comercio y JCE.</p> <p>3. Se evidencia que el MICM realiza una síntesis diaria de los periódicos y monitoreo constante</p>	
---	--	--

<p>artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>a los medios digitales, y por lo regular la cobertura es positiva, dando a conocer las informaciones y actividades que se realizan. La matriz de conteo que es un documento referente en uno de los procesos de prensa registra de manera sistemática las publicaciones de los medios. En la mayoría de los casos se generan opiniones favorables.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.2.3.1. Compendio anual de publicaciones en periódicos (Dos tomos, uno por semestre). 8.2.3.2. Resumen de Opiniones. 8.2.3.3. Media tours. 8.2.3.4. Memoria institucional anual. 8.2.3.5. Redes sociales. 8.2.3.6. Portales noticiosos online. 8.2.3.7. Periódicos</p> <p>4. Se evidencia que el MICM apoya y promueve actualmente a 19 Asociaciones sin fines de lucro (ASFL), mediante la habilitación de las que se encuentren alineadas al eje estratégico de nuestra sectorial, lo que les permite desarrollar de manera eficiente y eficaz sus respectivas competencias; así mismo viabiliza e incentiva mediante recursos financieros sus actividades, en función de la misión para las que fueron creadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.2.4.1. Informe trimestre ASFL. 8.2.4.2. Certificado de Habilidad ASFL. 8.2.4.3. Reporte de ejecución programática presupuestaria 8.2.4.4. Copias de libramientos de las subvenciones de las transferencias realizadas a</p>	
--	--	--

<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja 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>las ASFL.</p> <p>8.2.4.5. Lista de asistencia al taller sobre Régimen de Tributación de las ASFL en el marco de la Ley No. 122-05.</p> <p>8.2.4.6. Formulario de Inspección para habilitación ASFL</p> <p>5.N/A</p> <p>6. Se evidencia que el MICM, participa y apoya actividades filantrópicas, apadrinando hogares de niños, limpiando las playas y desarrollando campañas para prevención y fumigación al dengue. También en apoyo a instituciones que trabajan con personas con cáncer.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.2.6.1. Fotos actividades.</p> <p>8.2.6.2. Campaña aporte tapita por quimio.</p> <p>8.2.6.3. Listado de participantes.</p> <p>8.2.6.4. Notas de prensa.</p> <p>7. Se evidencia que el MICM apoya y promociona actualmente a 19 Asociaciones sin fines de lucro (ASFL) y capacitaciones a empleados</p> <p>Evidencia:</p> <p>8.2.7.1 PRESUPUESTO DEL MICM 2020 (Partida donde se visualiza solo el aporte a las ASFL)</p> <p>8. La Dirección de Administración de Acuerdos y Tratados Comerciales Internacionales ha impactado a 408 personas, a través de distintas charlas, capacitaciones y</p>	
---	---	--

	<p>actividades formativas en el período julio 2019- febrero 2020.Podemos mencionar algunos de los sectores que ha impactado: áreas de Industrias Creativas, sectores cines/ audiovisual/ música. Charla Oportunidades y Sinergias Institucionales, noviembre 2019. Taller Balanza de pagos con el Banco Central agosto 2019.Taller Comercio de Servicios en Barahona, diciembre 2019 Taller Elaboración Estrategia Público-Privada para la Exportación de Servicios Modernos, diciembre 2019 Talleres Vuce, agosto y diciembre 2019. Impacto de los resultados de la Semana Mipymes 2019, siendo los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de Desarrollo Empresarial (Capacitados y asesorados): 13,524 personas. • Asistieron al evento de forma presencial: 10,068 de los cuales 56% pertenece al género femenino y 44% al masculino. • Visitas Página Web Semana Mipymes: 89,474 visitas en 2019. Esto representa 57,474 visitas adicionales de 2017 a 2019, lo que equivale a un incremento porcentual de un 180%. • Personas alcanzadas a través de las redes sociales (Instagram): 102,061 • Ventas Mercadito Productores OVOP, artesanos, clientes de los Centros Mipymes y feria del café: +RD\$600,000, lo que equivale a un incremento respecto al año pasado en más de un 120% • Encuentros de negocios: 3,194 personas • Solicitudes de financiamiento: +500 <p>Evidencias: 8.2.8.1 Listado de participación 8.2.8.2 Fotos de las actividades</p>	
--	--	--

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los 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>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>8.2.8.3 Convocatorias de las actividades 8.2.8.4 Publicación en las redes sociales del MICM</p> <p>9. Se evidencia que el MICM trabaja aunado a las directrices de la Administradora de Riesgos Laborales donde en el año 2019 se han reportado en la institución 22 casos de accidentes laborales y/o de trayectos. Este Ministerio cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo el cual cuenta con 12 miembros.</p> <p>Evidencias: 8.2.9.1. Formularios de Aviso de Accidente de Trabajo (ATR-2) 8.2.9.2. Documento del comité de salud ocupacional y salud en el trabajo creado.</p> <p>Evidencias: 8.2.10.1. Circular de aplicación de encuesta ODS. Resultados de la encuesta de los resultados de la ODS</p>	
--	--	--

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
<p>I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>I.Según el Informe de Encuesta de Percepción del Usuario, la Satisfacción general con el servicio recibido es de un 93%, de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>9.1.1.1. Informe de encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos. 9.1.1.2 Sistema de Monitoreo y Medición Administración Pública (SISMAP).</p> <p>2. Se evidencia la obtención de los resultados externos y el impacto de los servicios ofrecidos a los ciudadanos / clientes, a través del sistema de ventanilla virtual y las encuestas de satisfacción.</p> <p>Evidencias: 9.1.2.1. Informes estadísticos de uso de la Ventanilla Virtual. 9.1.2.2. Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano, elaborado por la Dirección de Control de Gestión.</p> <p>3. Se evidencia una alta satisfacción de los clientes que reciben los servicios del MICM, a través de las encuestas aplicadas anualmente, en el 2019, donde los ciudadanos clientes muestran un nivel de satisfacción de un 93% y las realizadas regularmente, en trimestre enero- marzo 2020 con un nivel de satisfacción de 97%. Esta satisfacción se ha logrado como consecuencia de la aplicación de regulaciones en el MICM, tales como la Ley 37-17, y su reglamento 100-18, y estándares como el PEI.</p> <p>Evidencias: 9.1.3.1. Resultados de la Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios públicos. 9.1.3.2. Informe de Encuesta de Satisfacción al usuario/cliente trimestre enero-marzo 2020.</p>	
--	---	--

<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>4. Se evidencia el cumplimiento de contratos / acuerdos que hay en el MICM con las diversas autoridades, lo que le ha permitido desarrollar las actividades, aprovechando los beneficios mutuos, como es el servicio totalmente en línea con la Cámara de Comercio y Producción, la DGII, la TSS y JCE.</p> <p>Evidencias: 9.1.4.1. Acuerdos firmados.</p>	
<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<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, así como medir el rendimiento y cumplimiento de las diferentes donde los ciudadanos clientes muestran un nivel de satisfacción de un 93 %.</p> <p>Evidencias: 9.1.5.1. Informe de Cámara de Cuentas, Contraloría. 9.1.5.2. Informe de auditoría del SGC. 9.1.5.3. Formulario de auditoria a proceso de Evaluación del Desempeño año 2018. 9.1.5.4. Diagnóstico de la Función de Recursos Humanos</p>	
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>6. Se evidencia que el MICM se encuentra realizando acercamientos y distintas actividades con los sectores productivos del país, en busca de fomentar actividades económicas entre asociaciones y clúster.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>9.1.6.1. Fotos. 9.1.6.2. Lista de participantes.</p> <p>7. El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) fue reconocido como la segunda institución mejor posicionada en el uso de las TIC e Implementación de Gobierno Electrónico, de un total de 260 instituciones públicas evaluadas, en febrero 2019. Dicho reconocimiento fue realizado por la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), en el marco de la presentación de la sexta edición del Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (iTICge 2018). Este es el segundo año consecutivo que el MICM es reconocido por la OPTIC por su esfuerzo en mantenerse entre las primeras instituciones dentro del ranking global y entre las diez que más crecieron a nivel general. Con este reconocimiento se busca fortalecer los estándares de transparencia y gobierno abierto a nivel gubernamental y las herramientas que facilitan la participación electrónica (e-Participación) de los ciudadanos en los portales web, los procesos y la toma de decisiones del Gobierno. Se evidencia que a través de la puesta en marcha de la plataforma Ventanilla Virtual, programa que se enmarca dentro de República Digital, se recibieron 931 solicitudes en marzo de 2018.</p> <p>Evidencias: 9.1.7.1. Sistema de Ventanilla Virtual. 9.1.7.2 Nota de prensa de la entrega del Reconocimiento OPTIC</p>	
--	--	--

	<p>Evidencias: 9.2.2.1. Informe de evaluación anual de las metas físicas-financieras MICM 2019 Remitido a DIGEPRES. 9.2.2.2. Reporte de ejecución presupuestaria MICM 9.2.2.3. POA MICM 2020 9.2.2.4. Plan de Capacitación. 9.2.2.5. Evaluación de desempeño. 9.2.2.6. Fotos nuevo edificio (Torre MICM)</p>	
<p>c) Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>3. Se evidencian resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en los servicios, con la agilización de los procedimientos, uso del personal, ahorro de tiempo y de materiales, facilidad de la prestación del servicio y disminuyendo la burocracia administrativa.</p> <p>Evidencias: 9.2.3.1. Sistema de ventanilla virtual. 9.2.3.2. Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano, elaborado por la Dirección de Control de Gestión.</p>	
<p>d) Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>4. Se muestran resultados de actividades de benchmarking, a través del cual se han identificado prácticas de mejoras para alcanzar un nivel de superioridad o ventaja competitiva en los procesos internos de la institución con relación a otras organizaciones.</p> <p>Evidencia: 9.2.4.1. Sistema de Inventario MICM.</p>	
<p>e) Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>5. El MICM ha suscrito varios acuerdos con instituciones públicas y privada, obteniendo un alto grado de cumplimiento de los mismos, lo</p>	

<p>f) 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.).</p> <p>g) Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>que le ha permitido desarrollar las actividades aprovechando los beneficios mutuos, como es el servicio en línea con la Cámara de Comercio y Producción, la Dirección General de Impuestos Internos, la Tesorería de la Seguridad Social y Junta Central Electoral.</p> <p>Evidencias: 9.2.5.1 Acuerdos con la CCP, DGII, TSS y JCE. 6. Con la implementación del sistema de Ventanilla Virtual se pone a disposición de los sectores productivos del país los servicios ofrecidos por el MICM en forma online, significando esto una gran ventaja para el sector, que se ha visto beneficiado por una reducción de trámites, tiempos y costos operativos, y una mejor accesibilidad a los servicios que ofrece la institución. Asimismo a nivel interno se ha visto una reducción en el uso de papel, ya que contamos con el uso de firmas digital para entregar el servicio solicitado completamente en línea.</p> <p>Evidencias: 9.2.6.1. Sistema de Ventanilla Virtual. 9.2.6.2. Solicitud Firmas Digitales. 9.2.6.3. Flujo que toma un servicio en el sistema VV-MICM. 9.2.6.4. Interoperabilidad en el proceso de análisis para la prestación de los servicios con las siguientes instituciones: DGII, TSS, Cámara de Comercio y JCE. 7. Se evidencia que el MICM cuenta con una Unidad Interna de Contraloría que realiza las auditorías al 100% de los procesos financieros y administrativos de la institución. También</p>	
--	--	--

<p>h) Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>i) Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>cuenta con la Dirección de Control de Gestión, quien realiza auditorías previas internas al Sistema de Gestión de Calidad (SGC) 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, y auditorías financieras para validar el cumplimiento de todos los requisitos de las normas básicas de control interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias: 9.2.7.1. Página del MICM. 9.2.7.2. Informe de Auditoría Interna al SGC. 9.2.7.3. Informe de Auditoría de Control Interno (NOBACI).</p> <p>8. El MICM ha recibido reconocimientos de parte de la Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y la Comunicación (OPTIC) por los avances obtenidos en su Plataforma Digital, donde se destaca que la institución cuenta con una de las plataformas tecnológicas más completa, desarrollada por la propia institución, y con más de 80 servicios que se pueden completar totalmente en línea”. También por su esfuerzo en mantenerse entre las primeras instituciones dentro del ranking global y entre las diez (10) que más crecieron a nivel general dentro de 207 instituciones públicas evaluadas”.</p> <p>Evidencias: 9.2.8.1. Nota de Prensa (17/02/2020)</p> <p>9. Se monitorean los niveles de eficiencia anuales y se toman las medidas correctivas de</p>	
---	--	--

	<p>en su planificación presupuestaria con los planes operativos mediante el fortalecimiento de los procesos administrativos y financieros que contribuyan a lograr una gestión más transparente y equilibrada.</p> <p>Evidencias: 9.2.11.1. PRESUPUESTO DEL MICM 2020 9.2.11.2. POA MICM 2020. 9.2.11.3. Concursos licitaciones. 9.2.11.4. Reportes Comparaciones de precios.</p>	
--	--	--

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.