



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes

FECHA:

Junio 2021

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF **“Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública”** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) formuló y desarrolló el Plan Estratégico Institucional 2021-2024, orientado a una cultura de planificación y calidad e impulso de los sectores de interés del ministerio.</p> <p>Se aplicó una encuesta de consulta de necesidades y expectativas a los grupos de interés del MICM, tanto internos como externos. Se realizaron diversas reuniones para el análisis y definición de la Misión, Visión, Valores, Política de calidad y objetivos de la institución, incluyendo las instituciones adscritas del MICM.</p> <p>Además de haberse involucrado la participación de los colaboradores y demás grupos de interés en el desarrollo de la misión, visión y valores de la organización, estas se han compartido a través de los distintos canales de comunicación interna (correo electrónico y grupo de WhatsApp institucional), se han colocado en la página web y en todos los niveles de la institución.</p> <p>Evidencias: I.I.I.I. Plan Estratégico Institucional MICM (PEI) 2021-2024 (Págs. 07-13).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>El MICM cuenta con un marco de valores alineado a la misión y la visión institucional y que a su vez obedece al marco general del sector público.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.1.2.1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 del MICM</p> <p>I.1.2.2. Página Web del Ministerio.</p> <p>I.1.2.3 Marco Estratégico Institucional disponible en el lobby de los diferentes pisos de la torre MICM.</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En el ejercicio de revisión del Marco Estratégico Institucional del MICM, como parte del proceso de actualización del Plan Estratégico Institucional, se revisaron los distintos instrumentos de la planificación nacional, y en base a estos, y al diagnóstico realizado con los distintos grupos de interés internos y externos, se definió un nuevo marco estratégico para la institución. El PEI 2021 - 2024 contiene la nueva misión, visión y valores, y presenta la alineación con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), y las prioridades de la actual gestión de gobierno.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.1.3.1. Plan Estratégico Institucional MICM (PEI) 2021-2024 (Págs. 07-13).</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de</p>	<p>La Institución garantiza una comunicación y socialización de su misión, visión, valores, objetivos y ejes estratégicos con todos los empleados de la organización y sus grupos de interés.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes</p>	<p>El MICM compartió la nueva misión, visión y valores aprobada en el 2021 a todos los colaboradores por medio del correo electrónico, nueva INTRANET institucional y otros canales de comunicación interna. También fueron colocados en el portal web para el conocimiento de nuestros grupos de interés y sociedad en general.</p> <p>Así mismo, para garantizar el conocimiento del marco estratégico institucional del MICM, se socializa en la inducción al personal de nuevo ingreso.</p> <p>Además, la institución cuenta con una política y procedimiento y una metodología para la Gestión del Conocimiento.</p> <p>Evidencias: 1.1.4.1. Encuestas aplicadas a los distintos grupos de interés para la identificación de la Misión, Visión, Estrategias. 1.1.4.2. PPT inducción personal RRHH</p> <p>De manera periódica, se revisa la misión, visión y valores de la institución. Esta revisión se realiza en la actualización de la estrategia institucional, tomando como referencia las opiniones de los diferentes grupos de interés de la institución y los cambios del entorno. El nuevo Plan Estratégico Institucional ha delineado prospectivas y acciones de impacto en consonancia con el Gobierno Central.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>En la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 se actualizó el Marco Estratégico Institucional (Misión, Visión y Valores).</p> <p>Contamos también con una política y procedimiento de Gestión de la Planificación Institucional, donde se establece la periodicidad de revisión. A su vez, contamos con la política y procedimiento de Gestión de la Revisión por la Dirección, donde se revisa los cambios que pudieran generarse a nivel político, económicos, necesidades de recursos, capacitación, entre otros.</p> <p>Evidencias: I.1.5.1. Plan Estratégico Institucional MICM 2021-2024. I.1.5.2. Encuestas aplicadas a los distintos grupos de interés para la identificación de la Misión, Visión y Estrategias. I.1.5.3. Política y procedimiento de Gestión de la Revisión por la Dirección.</p> <p>El MICM posee una Comisión de Ética Pública, conforme a lo establecido en la Ley Núm. 149-98 y la Resolución 1-2019 de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p>	
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>Complementario a esto, la institución se encuentra en proceso de implementación de los sistemas de compliance y antisoborno de manera integral, en búsqueda de promover una cultura de integridad y prevención sistemática de incumplimiento y la corrupción administrativa, bajo estándares</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>internacionales ISO 37301:2021, sobre compliance y la ISO 37001: 2016 sobre gestión antisoborno.</p> <p>En búsqueda de contribuir con el fortalecimiento de la ética institucional, el MICM cuenta con buzones de denuncias, donde el colaborador puede reportar prácticas anti-éticas y corrupción administrativa. Adicional a esto, establecimos un canal directo de denuncias hacia el Ministro, para que, si existiese alguna corrupción o incumplimiento legal o administrativo, el ciudadano/ cliente exprese su denuncia directamente hacia la máxima autoridad.</p> <p>Desde la Dirección de Atención Integral al Cliente junto a la Dirección de Control de Gestión, en función de garantizar la calidad en el servicio, se ha implementado el Sistema de Gestión Digital de opiniones y quejas, que permite estandarizar que la retroalimentación del cliente se dirija al departamento adecuado, centrada en mejorar los servicios y propiciar un contacto positivo con el cliente.</p> <p>Como parte de las acciones de implementación, se creó el Comité Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno.</p> <p>Disponemos de todo un sistema de evaluación de proveedores, estructurado en base a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015. Además, contamos con indicadores dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, donde se mide la transparencia del MICM. Se cuenta con una política de obsequios y regalos con la que se busca</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Regular la oferta, entrega o aceptación de regalos, donaciones, obsequios, cortesías u otros beneficios similares, en efectivo o especie, a favor de personal de este Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes por parte de terceros (proveedores, ciudadanos, socios, intermediarios, u otros vinculados), para prevenir que los mismos puedan ser utilizados como mecanismos de soborno en la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.1.6.1. Certificado conformación comité ética.</p> <p>I.1.6.2. Código de ética del MICM, política de aplicación del código de ética pública del MICM (MDP-CEP-01).</p> <p>I.1.6.3 Comité Antisoborno y Cumplimiento Regulatorio</p> <p>En el Ministerio aseguramos la confianza mutua, la lealtad y respeto entre los líderes, directivos y demás empleados a través de capacitaciones permanentes. Realizamos capacitación al personal en temas de competencias blandas, también con el debido cuidado minucioso los planes de acción, derivados de la encuesta de clima organizacional.</p> <p>Se cuenta con un Departamento de Equidad de Género, para garantizar la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral dentro del MICM y sus dependencias. La Dirección de Atención Integral al Cliente junto al Departamento de Equidad de Género, desarrollaron el Taller: La Motivación, el Liderazgo y el Servicio de las Mujeres en el Siglo XXI) Día Internacional de la Mujer en el sentido de impulsar un ambiente laboral</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>consolidado y comprometido con adecuados niveles de motivación e integración al Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.1.7.1. Normas de buen liderazgo.</p> <p>1.1.7.2. Planes de acción encuesta clima organizacional.</p> <p>1.1.7.3. Taller: La Motivación, el Liderazgo y el Servicio de las Mujeres en el Siglo XXI.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El MICM cuenta con una estructura organizacional que responde a la misión de la institución, la misma fue aprobada por el MAP en el año 2019 mediante la Resolución No. 083-19. Se cuenta con un Mapa de Procesos actualizado al año 2021 que refleja los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la institución. El Manual de Funciones Institucional está acorde a la nueva estructura organizativa, aprobado mediante la Resolución No. 195-19. Al mes de abril de 2021 el MICM se encuentra inmerso en un proceso de actualización de su estructura organizacional con el MAP, la nueva propuesta de estructura se ajusta a los cambios identificados para lograr un mayor impacto y cumplimiento de las estrategias, metas y la política pública institucional. Además, responde a planes de acción, derivamos a hallazgos identificados dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <p>1.2.1.1. Resolución 083-19 que aprueba la estructura organizacional del MICM.</p> <p>1.2.1.2. Mapa de Procesos vigente.</p> <p>1.2.1.3. Resolución No. 195-19 que aprueba el Manual de Funciones del MICM.</p> <p>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) el cual operativiza la estrategia institucional para las diferentes áreas, de manera periódica, este plan es monitoreado para medir su nivel de desempeño y se emiten y comparten los correspondientes informes. Se cuenta con un Plan Anual de Compras y Contrataciones por áreas, que identifica las necesidades de requerimientos para el logro de las metas institucionales. Los acuerdos de desempeño del personal se elaboran por resultados en función de las metas establecidas en el POA.</p> <p>Contamos con indicadores dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y medidos según requerimientos de otras instituciones públicas.</p> <p>SISMAP, Ministerio de Administración Pública (MAP). Periodicidad de medición: mensual.</p> <p>SISCOMPRAS, Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCP). Periodicidad de medición: trimestral.</p> <p>ITICGE, Gobierno Electrónico (OPTIC). Periodicidad de medición: trimestral.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la</p>	<p>NOBACI, Contraloría de la República. Periodicidad de medición: trimestral.</p> <p>Transparencia Gubernamental y Cumplimiento de la Ley 200-04, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. Periodicidad de medición: trimestral.</p> <p>SIGEF, Dirección General de Presupuesto. Periodicidad de medición: trimestral.</p> <p>Metas Presidenciales del Ministerio de la Presidencia.</p> <p>Adicional, se muestran las informaciones del nivel de satisfacción del Cliente/Ciudadano, satisfacción de los colaboradores MICM y el cumplimiento del POA. Entre las virtudes del SIMIC se destaca la visualización y comparación de las calificaciones de los indicadores del SISMAP, ITICGE y SISCOMPRAS obtenidas por el MICM y el resto de las instituciones. En adición, presenta un ranking de las instituciones que ocupan las primeras 25 posiciones en estos tres sistemas, "TOP25". Toda esta información es presentada utilizando un DashBoard que permite filtrar por trimestres, instituciones, indicadores y años.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.2.2.1. Plan Operativo Anual (POA) MICM 2021</p> <p>1.2.2.2. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 MICM</p> <p>1.2.2.3. Matriz de indicadores dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.</p> <p>El MICM ofrece el servicio de Certificación de Clasificación Empresarial Mipymes Mujer, iniciativa</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>que representa un hito de alto impacto en el sector de las Mipymes lideradas por mujeres, con el objetivo de fomentar su autonomía económica, ofreciéndoles acceso preferencial en las compras estatales, en cumplimiento al artículo 26 de la Ley No. 488-08. Durante este período se han emitido 264 certificaciones de Mipymes Mujer, de un total de 10,293 certificaciones Mipymes emitidas.</p> <p>Asimismo, se cuenta con la contratación de personas con alguna discapacidad, como parte del personal de la organización.</p> <p>Evidencias: 1.2.3.1. Certificaciones emitidas a Mipymes Mujer. 1.2.3.2. Acción de personal (personas con alguna discapacidad o listado de personas).</p> <p>Se ha establecido un sistema periódico a través de plantillas en Excel para el monitoreo y evaluación de la planificación institucional, que incluye el seguimiento a la ejecución de los productos comprometidos en la DIGEPRES en el Índice de Gestión Presupuestaria (IGP). 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), y a la gestión de riesgos de institucional.</p> <p>Así mismo, se ha establecido toda una gestión del riesgo y oportunidades liderado por la Dirección de Control de Gestión, que abarca la identificación, valoración, administración y mitigación de riesgos, donde se han certificado Gerentes de Riesgos ISO</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>31000 a más de 30 colaboradores de las diferentes áreas que componen la institución. El mismo fue establecido como un proceso estratégico para encaminar a la institución al pensamiento y la toma de decisiones basadas en riesgos, logrando la mejora continua y aprovechamiento de oportunidades que impacten la prestación de los servicios y los procesos institucionales.</p> <p>La metodología utilizada establece la identificación de los riesgos, estratégicos, operativos, financieros, tecnológicos, de cumplimiento normativo y antisoborno, para prevenir y reducir efectos no deseados, a los fines de gestionar de forma priorizada con planes de acción que mitiguen su impacto y ocurrencia.</p> <p>Los riesgos y oportunidades están identificados desde el Plan Estratégico Institucional (PEI) y alineado a los objetivos estratégico y contexto organizacional (FODA).</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.2.4.1. FOR-DPD-02 Matriz de Monitoreo y Evaluación del POA</p> <p>1.2.4.2 Reportes de Monitoreo y Evaluación del POA de las áreas</p> <p>1.2.4.3. FOR-DCG-30 Matriz de gestión de riesgos</p> <p>El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, ha asumido el compromiso de llevar a cabo la puesta en práctica del modelo CAF, para el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios que ofrecemos en la institución, herramienta que nos permite identificar los puntos fuertes y débiles que</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor</p>	<p>debemos trabajar, y que a su vez ayuda para la elaboración de planes de mejora.</p> <p>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.</p> <p>En el desarrollo de su proyecto de fortalecimiento institucional, DIGITALISO, el MICM logró la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, con el cual garantiza eficiencia en sus procesos y satisfacción del ciudadano/cliente. Actualmente se encuentra en el proceso de implementación de las normas ISO 37001 e ISO 37301, sobre Sistemas de Gestión Antisoborno y Compliance, con miras a obtener las certificaciones de lugar en el transcurso del año 2021.</p> <p>Como parte de este proyecto se han capacitado colaboradores como: auditores líderes, en las Normas anteriormente mencionadas.</p> <p>Evidencias: 1.2.5.1. Imágenes de DigitalISO. 1.2.5.2. Certificados capacitaciones ISO.</p> <p>El MICM dispone de canales para mantener una comunicación efectiva a nivel interno y externo, entre estos: intranet, correo electrónico institucional, murales, comunicaciones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>personalizadas, las reuniones que se realizan en general, portal web, redes sociales, grupo de WhatsApp institucional.</p> <p>Evidencias: 1.2.6.1. Captura de pantalla canales de comunicación.</p> <p>El MICM cuenta con un INTRANET, donde contiene un repositorio con toda la documentación de la institución (manuales, guías, procedimiento, etc). Igualmente, con herramientas tecnológicas que permiten una debida planificación de los proyectos.</p> <p>Mediante la certificación bajo los estándares de calidad ISO 9001:2015 las actividades de los procesos interactúan entre si facilitando la transformación de los elementos de entradas en salidas esperadas.</p> <p>El MICM cuenta con un comité de calidad Instancia de coordinación y apoyo al Ministerio de Administración Pública para la aplicación del modelo CAF, Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias, la implementación de las Cartas Compromiso al Ciudadano y la documentación de procesos.</p> <p>Responsable del cumplimiento de la metodología de la Simplificación de Trámite. Enlace de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>1.2.7.1. Captura de pantalla repositorio INTRANET. 1.2.7.2. Captura de pantalla click up y asana. 1.2.7.3. Certificación norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la calidad.</p> <p>Se evidencia que el MICM cuenta con una política y procedimiento de comunicación interna y externa, también dispone de canales para mantener una comunicación efectiva a nivel interno y externo, entre estos: intranet, correo electrónico institucional, murales, comunicaciones personalizadas, las reuniones que se realizan en general, portal web, redes sociales, grupo de WhatsApp institucional.</p> <p>Asimismo, se evidencia que mide su eficacia periódicamente, mediante el registro y control de los indicadores de gestión y su mejora continua se determina utilizando herramientas que muestran el nivel de satisfacción de nuestros clientes.</p> <p>Evidencias: 1.2.8.1. Matriz de comunicación interna y externa 1.2.8.2. Política y procedimiento de comunicación interna y externa.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de</p>	<p>Nuestros líderes demuestran el compromiso hacia la mejora continua, se evidencia que hay cultura de la innovación cuando desde la alta dirección se</p>	

mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.

promueve como pilar de gestión la transparencia y la excelencia.

Esta administración presentó el proyecto DIGITALISO de fortalecimiento y mejora institucional informando su compromiso con la certificación ISO 9001:2015, que procura mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, tomando en cuenta su función, desempeño, además la percepción y satisfacción del ciudadano cliente.

También el MICM participó en Primer Maratón de Innovación Gubernamental realizado por el Instituto Nacional de Administración Pública, cuyo objetivo es la identificación de problemas, ideación de soluciones y evaluación de Innovaciones, mostrándonos así integrados a las demás instituciones, y apostando desde lo transversal a la transformación institucional.

El MICM, ha logrado definir en secuencia el hilo conductor de políticas de transparencia, atención y proximidad con todos los actores y factores del tejido productivo nacional, así como la sinergia con los sectores que influyen en el organigrama del encadenamiento de valor productivo, logrando constituir una evolución favorable en esa institución, y una efectiva agenda industrial, comercial y empresarial.

De igual forma, se han diseñado tableros dinámicos (Dashboards) a los fines obtener información oportuna y en tiempo real de los indicadores que se monitorean en la institución.

El MICM, en busca de la innovación y la mejora continua, ha desarrollado diversas acciones las

cuales impactan de forma positiva las diversas áreas de políticas públicas del MICM, fomentando los sectores de: la industria, zonas francas y regímenes especiales, emprendimiento, desarrollo de las Mipymes, regulación y fomento del comercio exterior, regulación y del comercio interno, consumo de combustibles no convencionales, fortalecimiento del sector productivo del tabaco y fortalecimiento del Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL).

En el fomento de la industria, el MICM en coordinación con el Ministerio de la Presidencia y la Asociación de Industrias de la República Dominicana, desarrolló el Programa de Encadenamiento Productivo Digital (PEPD) 2021, cuya finalidad es reducir la brecha digital entre las Mipymes, en el marco de la Agenda Digital del Gobierno de la República Dominicana.

El MICM, a su vez realiza las rutas industriales y mediante estas, identifica las necesidades del sector visitándoles y estableciendo mesas de trabajo a través de la iniciativa “MICM: un ministerio cercano, que escucha y colabora con los industriales”. A raíz de esto definen acciones de apoyo por parte del gobierno a dichas empresas.

El MICM en consonancia con la Ley 166-12 de Aprobación de la Política Nacional de Calidad del SIDOCAL, ha desarrollado una campaña para el fortalecimiento de las capacidades del personal técnico a través del diplomado sobre el Sistema Dominicano para la Calidad impartido en coordinación con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC).

El MICM ha desarrollado una plataforma interactiva que incorpora en un solo “Dashboard” las estadísticas sociales, económicas, comerciales, logísticas, demográficas y educativas relacionadas con el sector de zonas francas de la República Dominicana.

Esta herramienta ha sido construida gracias a los aportes de datos estadísticos de instituciones del Estado dominicano, con el propósito de orientar a empresarios, potenciales inversionistas y formuladores de políticas en la toma de decisiones.

El MICM desarrolló un sistema de categorización de proveedores de dispositivos médicos y farmacéuticos para identificar y encadenar empresas del sector, con posibles suplidores a través de una plataforma digital que permita a los compradores evaluar e identificar sus potenciales candidatos. Además, los postulantes tienen la capacidad de identificar sus oportunidades de mejora a fin de cumplir con los requisitos del sector e insertarse como clientes.

Con el fin de promover la participación de las Cámaras de Comercio y Producción de las provincias de Elías Piña y Pedernales, el MICM ha iniciado las actividades correspondientes, adecuaciones y capacitaciones de lugar integrando las mismas a la Ventanilla Única de Formalización. Esto lo representa una gran ventaja para el sector ya que pueden realizar dicho proceso de manera virtual.

El MICM eficientizó los servicios de capacitación, vinculación y asesorías ofrecidos por los Centros

Mipymes mediante la gestión de virtualización de estos procesos.

El MICM ha gestionado la integración al portal de la Ventanilla Única de Formalización la solicitud de No objeción de la Oficina Nacional de la Propiedad Intelectual (ONAPI), con el fin de seguir ofreciendo agilidad al momento que una empresa desee formalizarse.

Con miras en la regulación y el fomento del comercio exterior el MICM ha lanzado la Estrategia Nacional de Servicios Modernos, con el objetivo de impulsar la exportación en sectores de la economía creativa, la industria audiovisual, telecomunicaciones, informática, entre otros denominados servicios modernos. En este sentido ha dispuesto la publicación de cápsulas informativas sobre comercio exterior, con el fin de difundir y aumentar el conocimiento sobre las relaciones comerciales internacionales del país y datos relevantes para el fomento del comercio exterior.

Con el propósito de incrementar las competencias técnicas en prevención y solución de controversias, el MICM impartió el taller “Arbitraje Internacional y el Estado dominicano”. Además, se fortalecieron funcionarios mediante el taller “Monitoreo y Evaluación del Acuerdo de Asociación Económica con Europa”, lo que procura medir el progreso en el logro de diversos productos y resultados del EPA.

Con el objetivo de unificar criterios que deriven en acciones que permitan consolidar la industrias del tabaco y fomentar su relanzamiento para aumentar las exportaciones y creación y de nuevos empleos el MICM ha dispuesto la creación de la Comisión

para el Fortalecimiento de la Industria del Tabaco, integrada por el Ministro Bisonó, el director del Instituto del Tabaco (IN-TABACO), los ministros de Relaciones Exteriores, Interior y Policía, Obras Públicas, Agricultura, la gobernadora de Santiago, la directora del Centro de Exportación e Inversión de República Dominicana (CEI-RD) y el administrador general del Banco Agrícola.

Evidencias:

1.2.9.1. Comunicación del ministro a viceministros y directores, No. 2240 de fecha 04 noviembre 2020

1.2.9.2. Certificados de participación en Maratón

1.2.9.3. Sistema de categorización de proveedores de dispositivos médicos y farmacéuticos, <https://categorizate.micm.gob.do/>.

10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.

Desde la máxima autoridad ejecutiva se evidencia un ejercicio sistemático de la comunicación interna descendente y misional, de manera que tanto los colaboradores como los grupos de interés reciben información pertinente y oportuna, supervisión y acompañamiento en el trabajo.

En la comunicación no.11, es notorio el involucramiento de la máxima autoridad y sus líderes para retroalimentar a todos los colaboradores, en el mensaje recrea las motivaciones de alcanzar una meta (mejora continua) que gestione al ministerio como ejemplo en la administración pública.

Por otra parte, el portal del MICM mantiene flujo constante y actualizado de información con los grupos de interés relevantes, entre estos: sociedad civil, industriales, comerciantes, emprendedores, entre otros.

	<p>Se cuenta una política interna de Gestión del Cambio, donde se indica quién, cómo y cuándo se deben realizar cambios, de igual forma contamos con personal capacitado en Gestión de Cambios.</p> <p>El MICM en conjunto con el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) y el Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) ha diseñado y puesto en funcionamiento una estrategia de comunicación para la difusión de temas relativos a la calidad en el país.</p> <p>Evidencias: 1.2.10.1. Circular a la firma del ministro, No. 11 de fecha 18 de febrero de 2021 1.2.10.2. Política y procedimiento de Gestión del Cambio.</p>	
--	---	--

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>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>Se cuenta con los procedimientos de Revisión por la Dirección y el de Gestión de la Planificación Institucional, con el propósito de revisar el cumplimiento de los objetivos institucionales y del Sistema Integrado de Gestión de Calidad establecidos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>En esta nueva gestión, la Dirección de Recursos Humanos ha desarrollado un espacio de integración, “Cafecito con el ministro”, cuyo propósito es que el ministro comparta informaciones de interés y converse sobre los planes y proyectos que se estén desarrollando en la institución, al mismo tiempo que los colaboradores puedan expresar sus inquietudes, propuestas, otras.</p> <p>Evidencias: 1.3.1.1. Imágenes sobre el Cafecito con el ministro 1.3.1.2. Procedimiento de Revisión por la dirección 1.3.1.3. Procedimiento Gestión de la planificación institucional</p> <p>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. Se han realizado campañas virtuales y planes de capacitación.</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Evidencias: 1.3.2.1. Departamento de equidad de género. 1.3.2.2. Reclutamiento de personal con alguna discapacidad (acción de personal). 1.3.2.3. Fotos y certificaciones médicas del personal con discapacidad.</p> <p>Los líderes se muestran comprometidos a promover la motivación de cada colaborador y les apoyan con el interés de fortalecer el desarrollo profesional del capital humano y por ende la marca</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>empleadora. Informan sobre buenas prácticas claves para forjar un modelo referente de empleado.</p> <p>Se evidencia por los diferentes canales y herramientas de comunicación interna que se dan a conocer asuntos esenciales relacionados con la organización.</p> <p>Se aplican encuestas de clima organizacional, con el fin de conocer las opiniones de los colaboradores y realizar planes de mejora. Además, se muestra la presencia de buzones de quejas y sugerencias para atender las ideas y opiniones de los clientes internos en los casos que apliquen.</p> <p>A través del espacio de integración “Cafecito con el Ministro”, los colaboradores tienen la oportunidad de expresar sus inquietudes y/o necesidades directamente a la máxima autoridad de la institución.</p> <p>Evidencias: 1.3.3.1. Política y Procedimiento de Gestión de la Comunicación 1.3.3.2. Buzón de sugerencias internas 1.3.3.3 Informe encuesta clima organizacional 2021.</p> <p>Los directivos apoyan a los empleados en el desarrollo de sus funciones para impulsar el logro de los objetivos institucionales, proporcionando la información necesaria para que estos realicen sus tareas. 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 que resulten en una</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas</p>	<p>mayor eficiencia en el desempeño de sus funciones. Además, cada año se brinda acompañamiento a las áreas en el proceso de formulación de los planes y proyectos institucionales.</p> <p>El MICM cuenta con una política de reconocimiento a las áreas por el logro de las metas establecidas en los planes operativos anuales y objetivos organizacionales. También se reconoce al colaborador por mérito durante el año.</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. Política de reconocimiento de áreas por el logro de los objetivos. 1.3.4.3 Capacitación sobre Gestión de las no conformidades y análisis de causa raíz</p> <p>Los directivos delegan funciones y empodera a sus colaboradores mediante la participación en actividades relevantes, fomentando de esta manera sus competencias.</p> <p>Evidencias: 1.3.5.1. Colocar cartas de designación de diferentes representantes con otras instituciones. 1.3.5.2 Manual de Cargos y Funciones</p> <p>El MICM cuenta con una Política y Procedimiento de Gestión del Conocimiento Organizacional, el cual garantiza asegurar los conocimientos necesarios para la operación de los procesos del MICM.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Evidencias: I.3.6.I. Política y Procedimiento de Gestión del Conocimiento Organizacional.</p> <p>Se evidencia que el MICM cuenta con una política de reconocimiento a las áreas por el logro de las metas establecidas en los planes operativos anuales y objetivos organizacionales. También se reconoce al colaborador por mérito durante el año.</p> <p>Evidencias: I.3.7.I. Política reconocimiento de las áreas por el logro de los objetivos.</p>	

Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>La institución tiene establecido la consulta a los distintos grupos de interés en el documento Políticas y Procedimiento para la Gestión de la Planificación Institucional. En la formulación del PEI 2021 - 2024 el MICM consultó las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés, tanto internos como externos a la organización.</p> <p>La medición del compromiso de los medios de comunicación mediante la herramienta de redes</p>	<p>No se evidencia la valoración de los grupos de interés del MICM conforme la metodología establecida.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>sociales, mediante el indicador de Incremento del alcance e interacción de la marca en los entornos digitales del servicio de Gestión (Engagement) en Redes Sociales.</p> <p>A fin de llevar un mejor control de los grupos de interés e identificarlos correctamente, el MICM cuenta con una política y procedimiento de Gestión de los Grupos de Interés, en la cual se establece la creación de una Matriz de Identificación de Grupos de Interés, la cual es actualizada cada 2 años o cuando ocurren cambios en las instituciones identificadas y vinculadas al MICM. Dicha matriz está a cargo de la Dirección de Planificación y Desarrollo</p> <p>Evidencias: 1.4.1.1 Encuestas aplicadas a los distintos grupos de interés en el proceso PEI 2021 - 2024. 1.4.1.2 Matriz de valoración de grupos de interés MICM.</p> <p>Se gestionan las relaciones eficaces con las autoridades políticas, tanto sectoriales, como del gobierno central, con quienes se definirán, en adición a la participación de otros grupos, las políticas públicas que resoluta el ministerio.</p> <p>Evidencias: 1.4.2.1. Convocatoria a Consultas Públicas (Página Web) 1.4.2.2. Aviso de convocatoria a consulta pública 1.4.2.3. Convocatoria a los miembros del Gabinete Ministerial.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La institución ha identificado e incorporado a la planificación, las políticas públicas relevantes para la organización en consonancia con las prioridades del gobierno y las necesidades existentes del sector.</p> <p>Evidencias: 1.4.3.1 Metas Presidenciales MICM. 1.4.3.2 Plan Estratégico Sectorial de Industria y Comercio (PESIC) 2018 - 2030 1.4.3.3 Plan Estratégico Institucional 2021-2024 MICM.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>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. POA MICM 2021 1.4.4.2. Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024 1.4.4.3. Metas Presidenciales alineadas a los instrumentos de planificación (END, PNPS, ODS).</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no</p>	<p>Se evidencia que el MICM fomenta y apoya a las Asociaciones sin fines de lucro (ASFL) del sector, al mes de abril de 2021 existen un total de 31 ASFL</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>habilitadas, de las cuales 16 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: 1.4.5.1. Informe trimestral de Monitoreo de las ASFL del sector. 1.4.5. Lista de ASFL del sector habilitadas.</p> <p>Los altos funcionarios participan en diversas actividades organizadas por representantes de asociaciones de profesionales, empresarios, industriales, emprendedores.</p> <p>Evidencias: 1.4.6.1. Captura noticiosa: alianza con la OMSA, promover el gas natural 1.4.6.2. Captura noticiosa: Líderes participan en actividades organizadas con propósitos misionales.</p> <p>Los principales funcionarios del MICM evidencian la gestión de relaciones eficaces con los diferentes públicos de interés, mediante la aplicación de comunicación estratégica se ha logrado unificar la visión, en cuanto a la proyección misional para implementar acciones coherentes y consensuadas que respondan a un concepto específico de mercadear el ministerio.</p> <p>Evidencias: 1.4.7.1. Audiovisual del tema del alcohol adulterado- 1.4.7.2. Ministro presenta ruta industrial (Material Audiovisual).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	1.4.7.3. Spots publicitarios en televisión y medios digitales (La Industrialización).	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia que el MICM realiza de forma periódica el análisis de las necesidades oportunas de los grupos de interés, el cual se plasma en el PEI y mediante el análisis del Contexto Organizacional, los mismos son utilizados en aportes que eficientizan la gestión en el MICM.</p> <p>Evidencias: 2.1.1.1. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. 2.1.1.2. FODA.</p> <p>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.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>Estos resultados son comunicados a la organización en su conjunto.</p> <p>Además, se evidencia que el MICM toma en cuenta el Contexto de la organización, en este se definen los factores externos e internos que inciden en el quehacer del MICM y se definen también la comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés o partes interesadas, destacando también que la institución ha identificado sus grupos de interés y contemplando lo que éstos esperan de la institución.</p> <p>A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, el MICM realiza un análisis de valoración de los grupos de interés, considerando factores tales como impacto, influencia sobre la formulación y aplicación de las políticas públicas, cómo pueden contribuir y cómo les afecta, qué es importante para dichos grupos, y estrategias a utilizar para involucrar a las partes interesadas.</p> <p>A fin de identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, se utilizan cuestionarios que contienen informaciones a consultar a los grupos de interés externos e informaciones a consultar a los grupos de interés interno en el proceso de formulación del PEI. De igual forma, la Dirección de Planificación y Desarrollo, a través de la realización de encuestas, se encarga de coordinar el seguimiento y evaluación del cumplimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, con una periodicidad de 2 años, lo cual permite conocer las opiniones de dichos grupos en cuanto a la ejecución de las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>políticas de la institución y el cumplimiento de sus expectativas. Estas informaciones son presentadas a través de un informe.</p> <p>Evidencias: 2.1.2.1 Encuestas aplicadas a los distintos grupos de interés en el proceso PEI 2021 - 2024. 2.1.2.2 Matriz de identificación de grupos de interés. 2.1.2.3 FODA de la institución.</p> <p>En el proceso de actualización del PEI 2021 - 2024 fueron consultadas y analizadas las distintas reformas del sector público tanto de orden superior general, así como las vinculadas de manera directa con la política pública de la institución. Como resultado de este análisis, fueron identificadas y definidas las estrategias institucionales para el período 2021 - 2024.</p> <p>Evidencias: 2.1.3.1. Plan Estratégico Institucional MICM (PEI) 2021-2024.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se evidencia la implementación del Marco Común de Evaluación (CAF) que ha permitido realizar un autodiagnóstico de la institución para la identificación de los puntos fuertes y oportunidades de mejora. Además, se han realizado análisis sobre las debilidades y fortalezas de la institución, logrando así identificar posibles riesgos desde el contexto institucional que impacta en el MICM.</p>	<p>No se evidencia el análisis desde el contexto externo (amenazas), basado en los cambios del entorno, para identificar los riesgos inherentes.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>De igual forma, se levanta información de manera periódica, que determine las necesidades oportunas de los grupos de interés, en el que se registre datos que aporten a eficientizar la gestión del MICM.</p> <p>La metodología de gestión del riesgo establece la identificación de los riesgos, estratégicos, operativos, financieros, tecnológicos, de cumplimiento normativo y antisoborno, para prevenir y reducir efectos no deseados, a los fines de gestionar de forma priorizada con planes de acción que mitiguen su impacto y ocurrencia.</p> <p>Evidencias: 2.1.4.1. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2.1.4.2. Autodiagnóstico CAF. 2.1.4.3. Contexto Organizacional (análisis FODA). 2.1.4.4. Matriz de Gestión de Riesgos.</p>	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Se evidencia que, 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 de las prioridades definidas tanto por la Institución como por el Estado.</p> <p>Se evidencia también que el MICM ha identificado los riesgos desde el contexto institucional, sus macroprocesos y ha elaborado planes de acción</p>	<p>No se evidencia el análisis desde el contexto externo (amenazas), basado en los cambios del entorno, para identificar los riesgos inherentes.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>para mitigar dichos riesgos y asegurar el logro de sus objetivos, basado en la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencias: 2.2.1.1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 MICM. 2.2.1.2. POA MICM 2021. 2.2.1.3. Matriz de Gestión de Riesgos.</p> <p>En los procesos de planificación estratégica institucional y sectorial, se consulta y toma en consideración las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la institución, tanto internos como externos.</p> <p>Evidencias: 2.2.2.1 Encuestas aplicadas a los distintos grupos de interés en el proceso PEI 2021 - 2024. 2.2.2.2 Matriz de identificación de grupos de interés. 2.2.2.3 Matriz de valoración de grupos de interés.</p> <p>Dentro de los planes de la institución (PEI / POA) se incluyen actividades de responsabilidad social relacionadas a producción más limpia, implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como la implementación de programas de 3Rs.</p> <p>El MICM brinda capacitación y asistencia técnica especializada para la aplicación de la metodología de eficiencia de recursos y producción más limpia a través del Proyecto Diagnósticos de Producción Más Limpia.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>A través del Acuerdo de Colaboración Interinstitucional con la Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (ECORED), el MICM está desarrollando iniciativas, en colaboración con ECORED, para la gestión integral de residuos y su comercialización, así como proyectos de eficiencia energética y de energía alternativa: biomasa, solar, eólica; impulsando así un desarrollo industrial innovador y amigable con el medio ambiente.</p> <p>Con el apoyo del Instituto Colombiano del Plástico, INTEC, INFOTEP y TEP PUCMM, el MICM lanzó el "Proyecto de Asistencia Técnica y Capacitación para la Sostenibilidad y Competitividad del sector Plástico" a través del acuerdo de colaboración interinstitucional con la Asociación de Industrias de Plásticos de la República Dominicana (ADIPLAST).</p> <p>A través del acuerdo de colaboración interinstitucional con la Asociación de Industrias de Plásticos de la República Dominicana (ADIPLAST), el cual pone en marcha el "Proyecto de Asistencia Técnica y Capacitación para la Sostenibilidad y Competitividad del sector Plástico" con el apoyo del Instituto Colombiano del Plástico, INTEC, INFOTEP y TEP PUCMM.</p> <p>El MICM ha desarrollado el Programa de 3Rs CREC3R, para la gestión de residuos. El mismo, está conformado por un conjunto de acciones que conjugan los esfuerzos de la Dirección de Control de Gestión, a fin de propiciar una cultura sostenible a favor del medio ambiente, las cuales repercuten de manera positiva en nuestro entorno laboral,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>familiar y sectorial. A pesar de las dificultades debido a la pandemia del COVID-19, se han mantenido los esfuerzos que han permitido en este año la entrega (papel, cartón, periódico, plásticos, metales, etc.), esto contribuyendo de manera significativa a mejorar la calidad de vida y las condiciones de trabajo de los recicladores, y por ende a disminuir la cantidad de residuos sólidos que son depositados en los vertederos.</p> <p>En ese orden, el MICM y la institución Nueva Vida para los Residuos (NUVI), firmaron un acuerdo con el cual se implementará un sistema de reciclaje que busca desarrollar la economía circular en las instalaciones del ministerio, con el objetivo específico de reducir y aprovechar al máximo la cantidad de residuos post-consumo que se generan.</p> <p>Se adquirieron flotillas de motores eléctricos para la mensajería de la institución, con la finalidad de reducir la huella de carbono.</p> <p>El MICM crea el departamento de Equidad de Género y Desarrollo, el mismo tiene como función coordinar, garantizar y promover iniciativas y políticas existentes de equidad de género dentro de nuestro ministerio. Con esto buscamos la integración de género, desarrollo de programas de inclusión y desarrollar proyectos que promuevan la igualdad.</p> <p>Evidencias: 2.2.3.1. POA MICM 2021 2.2.3.2. Nota de prensa Firma convenio NUVI-MICM.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>2.2.3.3. Implementación Programa 3R's.</p> <p>El MICM cuenta con un presupuesto por resultados, que incluye la producción pública institucional prioritaria, sus metas y presupuesto asignado para el año 2021. A través de esta estructura se asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución de los productos del POA.</p> <p>Evidencias: 2.2.4.1. Estructura Programática del Presupuesto MICM 2021 2.2.4.2. POA MICM 2021 2.2.4.3. Presupuesto MICM 2021</p>	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>El MICM cuenta con un Plan Estratégico Institucional que contiene las prioridades de la institución para el período 2021 – 2024, las cuales se ejecutan mediante los POA por áreas y proyectos institucionales. 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 políticas y procedimientos que rigen el quehacer institucional, las cuales son actualizadas según necesidad o por período máximo de 2 años.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>2.3.1.1. Plan Estratégico Institucional MICM 2021-2024</p> <p>2.3.1.2. Resolución No.083-19 que aprueba la estructura organizacional del MICM.</p> <p>2.3.1.3. Repositorio de documentos en la INTRANET del MICM.</p> <p>2.3.1.4 Políticas y procedimientos de Gestión de la Planificación Institucional</p> <p>2.3.1.5. POAs 2021.</p> <p>El Ministerio dispone de un Plan Operativo Anual 2021 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 2021 en base a resultados que también incluye metas para las diferentes áreas sustantivas.</p> <p>Evidencias: 2.3.2.1. POA MICM 2021</p> <p>En el ministerio se evidencia que funciona una unidad de comunicación estratégica, que es transversal en la institución, bajo sus directrices se formuló la matriz de comunicación interna y externa, que tiene los elementos para implementar una comunicación eficaz y seguimiento para monitorear su efectividad y por ende, su oportunidad de mejora.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se evidencia que el MICM comunica de manera eficaz el desarrollo de sus planes operativos a cada una de las áreas.</p> <p>Evidencias: 2.3.3.1. Matriz de Comunicación Interna y Externa.</p> <p>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 trimestralmente 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: 2.3.4.1. Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria MICM recibido DIGEPRES. 2.3.4.2. Informes trimestrales de monitoreo del POA</p>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>El MICM ha realizado una homologación de procesos y servicios lo cual se traduce en mejor eficiencia y calidad en la prestación de los mismos, esto mediante la implementación del uso de Microsoft Power Platform que integra herramientas fundamentales para el desarrollo de los procesos e iniciativas internas, tales como: visualización de información en Dashboards Interactivos, automatización de procesos, adaptación de aplicaciones web de fácil uso para todos/as y Chatbots con inteligencia artificial.</p> <p>Además, mediante la implementación del sistema de Ventanilla Virtual, se ha impactado de manera positiva la prestación de los servicios institucionales, impactando favorablemente los tiempos de respuestas, y los costos operativos.</p> <p>La DTIC mediante la gestión de procesos ha realizado la definición, ejecución y desarrollo de varios sistemas acordes con las necesidades de cambio y el impulso de nuevas aplicaciones tecnológicas que faciliten la prestación de servicios e intercambio de información, entre los clientes internos y externos, para esto hemos realizado: - Sistema automatizado para el cálculo de precios de los combustibles. -Sistema automatizado para registrar el abastecimiento de combustibles del país.</p> <p>Hemos adoptado herramientas novedosas como lo son AD Manager Plus y Event Logs Analyzer, que nos aportan una visión general y de manera organizada el historia de eventos que generan los diferentes dispositivos que convergen en nuestra infraestructura tecnológica, dando la oportunidad a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>que nuestro equipo técnico puede realizar análisis y actuar de manera preventiva.</p> <p>Evidencias: 2.4.1.1. Captura de pantalla Microsoft Power Platform. 2.4.1.2. Captura de pantalla Ventanilla Virtual. 2.4.1.3. Captura de Pantalla de la intranet 2.4.1.4 Capturas Power BI</p> <p>De conformidad con lo establecido en el Artículo No. 43 de la Ley No. 37-17 que Reorganiza el MICM, se puso en operación la Comisión Técnica Sectorial, la cual es presidida por el Director de Planificación del MICM e integrada por las máximas autoridades de las unidades de planificación y desarrollo de los organismos adscritos. Con la reintegración de esta comisión, de manera continua se orienta y acompaña a las instituciones adscritas sobre los distintos requerimientos y compromisos que deben ser presentados a los órganos rectores, así como en el desarrollo y mejora de sus procesos.</p> <p>También, como parte de la innovación y gestión del conocimiento, a través de la DTIC se impulsa la creación de contenido para formular talleres de capacitaciones, a través de los cuales se instruye a los colaboradores del MICM con relación a los sistemas que se utilizan en la institución. Por otra parte, con el objetivo de crear vinculación entre los distintos sectores, hemos realizado laboratorios de conocimiento los cuales han permitido, la vinculación del ministerio con sectores afines al mismo. Entre éstos, podemos citar el intercambio</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la</p>	<p>sostenido con importadores de combustibles para socializar el Sistema Interoperabilidad con Importadores de Combustible.</p> <p>Evidencias: 2.4.2.1. Control de asistencia a la 1era Reunión de la Comisión Técnica Sectorial MICM. 2.4.2.2 PPT presentada en la 1era Reunión de la Comisión Técnica Sectorial MICM</p> <p>El MICM en miras de seguir innovando, está inmerso en el proceso de desarrollar mejoras dentro de su sistema de la Ventanilla Virtual, lo que refleja el compromiso con los grupos de interés relacionados.</p> <p>Evidencias: 2.4.3.1. Capturas proceso mejoras en la Ventanilla Virtual</p> <p>El MICM está comprometido con la innovación y el cambio; y está enfocado a mejorar el tiempo de respuesta respecto a todos los servicios, tanto internos como externos.</p> <p>Evidencias: 2.4.4.1. Carta de la Oficina Nacional de Estadísticas para diagnóstico de innovación 2.4.4.2. Cuestionario respondido por parte de la Dirección de Comunicaciones 2.4.4.3. Ventanilla virtual desde la página web institucional.</p> <p>La institución asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución los compromisos planificados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
implementación de los cambios planificados.	<p>Dentro de la Estructura Programática del Presupuesto del MICM se evidencia la disponibilidad de recursos para el logro de las metas establecidas en el POA, así como para el pago de los compromisos fijos institucionales.</p> <p>Evidencias: 2.4.5.1 Presupuesto del MICM 2021.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación,</p>	<p>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.</p> <p>Se evidencia que la Dirección de Recursos Humanos ha desarrollado e implementado políticas tomando en consideración las competencias de sus colaboradores y los criterios sociales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión</p>	<p>Se evidencia que las actividades de recursos humanos son previamente planificadas en el plan operativo de RHHH. Se evidencian empleados con discapacidad.</p> <p>Se evidencia la inclusión de los días de licencia que se otorgan de acuerdo con cada caso, permisos especiales para estudios, maternidad, paternidad, 3 días otorgados por semestre, entre otros casos plasmados en la política de beneficios al personal.</p> <p>Evidencias: 3.1.2.1. Política y procedimiento de la Gestión de Recursos Humanos. 3.1.2.2. Política de Inducción de personal (numeral 6.6 en el PDO Gestión de los RRHH.) 3.1.2.3. Política de promoción basado en el desempeño (numeral 6.6 en el PDO Gestión de los RRHH.)</p> <p>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. Reporte de Acuerdo de Desempeño 2020 3.1.3.2. Resolución No. 220-2020 de aprobación estructura Organizativa 3.1.3.3. Manual de Organización y Funciones</p> <p>Se evidencia que las capacidades de los colaboradores del MICM (selección, asignación desarrollo), son las adecuadas de acuerdo con sus</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>competencias para el desarrollo de la misión, las tareas y responsabilidades asignadas, según lo establecido en la política y procedimiento de reclutamiento y selección de personal.</p> <p>Se evidencia la elaboración de acuerdos de desempeño donde los supervisores establecen tareas y responsabilidades de forma individual y estableciendo tiempos para el cumplimiento de esas metas.</p> <p>Se evidencia la existencia de un plan de capacitación para desarrollar las competencias del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.4.1. Política y procedimiento de Gestión de los Recursos Humanos (numeral 6 sobre Reclutamiento y selección de personal).</p> <p>3.1.4.2. Informe entrevista al nuevo personal.</p> <p>3.1.4.3. Formulario de inducción al puesto.</p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>Se evidencia que el MICM Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones. Así mismo, se hace uso de plataformas digitales como Moodle, Teams, Zoom, otras, para garantizar la accesibilidad a las mismas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.5.1. Pago de capacitaciones.</p> <p>3.1.5.2. Política y Procedimiento de Gestión de la Capacitación</p> <p>3.1.5.3. Política de Promoción basado en el desempeño (numeral 6.10 del PDO de Gestión de los RRHH).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Se evidencia que el MICM apoya una cultura de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores basado en resultados tanto de forma individual como de equipo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.6.1. Comunicación de pago de bonos por desempeño.</p> <p>3.1.6.2. Incentivo por rendimiento individual (numeral 7.8 del PDO de Gestión de los Beneficios Laborales del MICM)</p> <p>3.1.6.3. Evaluación de desempeño.</p> <p>Dentro de su estructura, el MICM dispone de un Departamento de Equidad de Género y Desarrollo, el cual promueve iniciativas con las diferentes áreas que conforman el ministerio para la integración de la perspectiva de género en los planes, programas, proyectos, acciones, políticas existentes y en la planificación de los nuevos. De igual forma, mediante datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.7.1. Talleres en materia de Género.</p> <p>3.1.7.2. Correo sensibilización en Género.</p> <p>3.1.7.3. Encuesta de Equidad de Género.</p>	

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar</p>	<p>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, las competencias específicas en el perfil de cargos y las directrices institucionales instruidas por la máxima autoridad.</p> <p>Evidencias: 3.2.1.1. Formulario de Evaluación del Desempeño.</p> <p>Se evidencia que el MICM desarrolla una programación anual de capacitación para la realización de distintas actividades formativas de acuerdo con la detección de necesidades de las diferentes áreas y a las solicitudes de formación evidenciadas en las Evaluaciones del Desempeño Laboral a los colaboradores.</p> <p>Evidencias: 3.2.2.1. Programación de Capacitación 2021. 3.2.2.2. Formularios de Evaluación de Desempeño.</p> <p>Se evidencia que el MICM trabaja alineado con las estrategias institucionales y cuenta con un Programa</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>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.</p> <p>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: 3.2.3.1. Programa de Capacitación. 3.2.3.2. Formulario de Evaluación del Desempeño. 3.2.3.3 Formulario de Evaluación del impacto de la capacitación</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos elabora sus Planes de Capacitación utilizando como insumo las necesidades de capacitación detectadas a raíz de las evaluaciones de desempeño aplicadas a todos los colaboradores de la institución. Igualmente incluyen aquellas capacitaciones específicas solicitadas por las áreas a través de sus PACC.</p> <p>Evidencias: 3.2.4.1. Plan de Capacitación. 3.2.4.2. Convocatoria a capacitación de las áreas.</p> <p>Se evidencia el acompañamiento de los colaboradores en su entrada al MICM mediante una</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>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 puesto.</p> <p>Se evidencia movilidad interna y externa de los colaboradores de acuerdo con 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>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se evidencia que el MICM promueve actividades formativas y el desarrollo de competencias en la gestión pública a través de ofertas de capacitaciones en formato virtual.</p> <p>Evidencias: 3.2.7.1. Cursos, talleres, seminarios online y/o virtuales y presencial.</p> <p>Se evidencia la existencia de la programación de capacitaciones formativas para el desarrollo en las áreas de gestión de riesgos, conflicto de interés, ética.</p> <p>Evidencias: 3.2.8.1. Certificados curso gestión de riesgos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>3.2.8.2. Plan de capacitación. 3.2.8.3. Certificados capacitaciones sobre género.</p> <p>Se evidencia que el MICM evalúa el impacto de las capacitaciones realizadas a los colaboradores, además se realiza una evaluación post entrenamiento.</p> <p>Evidencias: 3.2.9.1. Formulario de evaluación de impacto.</p>	<p>No existe un análisis de costo/beneficio de las capacitaciones. Tampoco contamos con un indicador al respecto.</p>

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia la promoción de una cultura abierta a través de capacitación al personal sobre trabajo en equipo, también se incentiva el trabajo grupal a través de concursos. El MICM cuenta con una política y procedimiento de comunicación interna con el interés de promover una cultura de comunicación abierta y efectiva. Además de equipos deportivos que fomentan la integración entre los colaboradores y de igual forma diversos comités institucionales con miras de promover un diálogo abierto entre los intereses de cada una de las áreas.</p> <p>Evidencias: 3.3.1.1. Plan de capacitación. 3.3.1.2. Comités de calidad MICM. 3.3.1.3. Política sobre gestión de sugerencias internas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>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 colaboradores sobre algún tema de interés institucional. También contamos con buzones de quejas y/o sugerencias internas.</p>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>En esta nueva gestión, la Dirección de Recursos Humanos ha desarrollado un espacio de integración, “Cafecito con el ministro”, cuyo propósito es que el ministro comparta informaciones de interés y converse sobre los planes y proyectos que se estén desarrollando en la institución, al mismo tiempo que los colaboradores puedan expresar sus inquietudes, propuestas, otras.</p> <p>Evidencias: 3.3.2.1. Encuesta de comunicación interna. 3.3.2.2. Encuesta clima organizacional. 3.3.2.3. Encuesta de satisfacción con los servicios internos.</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>El MICM involucra a sus empleados y representantes en el desarrollo de estrategias, objetivos y procesos, una muestra de esto fue el desarrollo del proceso de elaboración del PEI 2021 - 2024, en el que la institución consultó a los distintos grupos de interés tanto externos (gremios, asociaciones, etc.) e internos (empleados) para la definición de las estrategias y objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>3.3.3.1. Revisión de resultados encuestas internas y externas aplicadas en el proceso de formulación del PEI 2021 - 2024.</p> <p>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 laboral anualmente.</p> <p>Evidencias: 3.3.4.1. Acuerdos de desempeño. 3.3.4.2. Evaluación de desempeño.</p> <p>Se evidencia la realización anual de encuestas de clima organizacional a los colaboradores, para determinar la imagen y rendimiento global de la organización, también la aplicación de encuestas para medir la satisfacción de los servicios internos del MICM.</p> <p>Evidencias: 3.3.5.1. Encuesta de clima organizacional 2021. 3.3.5.2. Encuesta de satisfacción de los servicios internos.</p> <p>Se evidencia la atención permanente a las necesidades de los colaboradores en cuanto a la seguridad laboral y de salud. (Ver Servicios de Consultorio Médico y Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional).</p> <p>Así mismo, en consonancia con las disposiciones presidenciales en torno a la pandemia por la Covid-19, el MICM ha desarrollado jornadas de vacunación en conjunto con el Ministerio de Salud Pública, a los</p>	<p>No existe realización de simulacro para conocer la ruta en caso de emergencia.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>Se evidencia que el MICM dispone de un horario laboral adecuado y se concesionan flexibilidad en el mismo, lo que permite prestar atención a las necesidades personales y de salud de sus colaboradores. Además de esto, dentro de las políticas de beneficios, está definido el otorgamiento de 3 días por semestre, para que el colaborador pueda utilizarlos en caso de requerirlos en temas personales.</p> <p>Evidencias: 3.3.6.1. Comité mixto de salud ocupacional y riesgos laborales. 3.3.6.2 Jornadas de vacunación.</p> <p>Evidencias: 3.3.7.1. Política de gestión de los beneficios laborales del MICM. 3.3.7.2. Formulario de licencias y permisos. 3.3.7.3. Comunicaciones de flexibilidad de horario.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia que el MICM atiende las necesidades de los empleados, que se encuentran en situación más desfavorecidos o con alguna discapacidad.</p> <p>Evidencias: 3.3.8.1. Política y procedimiento sobre gestión de los beneficios laborales (Punto 6, pág. 7).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se evidencia que el MICM, proporciona planes de actividades sociales beneficiando a los colaboradores, descritos mediante políticas, conformando ligas deportivas y otorgando bonos por desempeño y cumplimiento de metas.</p> <p>Evidencias: 3.3.9.1. Política y procedimiento de Gestión de los beneficios laborales del MICM. 3.3.9.2. Conformación de ligas deportivas. 3.3.9.3. Política de reconocimiento por el logro de los objetivos.</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>I. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Se evidencia que 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 identificación de grupos de interés del MICM.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Se evidencia que el MICM ha establecido acuerdos de colaboración con distintas instituciones nacionales e internacionales para lograr un beneficio y apoyo mutuo a favor de la implementación de las políticas públicas de competencia de la institución.</p> <p>Evidencias: 4.1.2.1. Relación de acuerdos y convenios del MICM.</p> <p>El MICM cuenta con un sistema donde se especifican los roles y responsabilidades de cada socio.</p> <p>Evidencias: 4.1.3.1. Relación de acuerdos y convenios del MICM.</p> <p>Se han realizado alianzas público-privadas, con las universidades para la puesta en operación de los Centros Mipymes.</p> <p>Evidencias: 4.1.4.1. Relación de acuerdos y convenios del MICM.</p> <p>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, conforme a la Ley No. 340-06, sobre compra y contrataciones y sus modificaciones.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	4.1.5.1. Portal transaccional de compras y contrataciones.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El Ministerio implementa de manera proactiva su política comunicacional. Se evidencia información periódica sobre el funcionamiento de la organización, competencias de determinadas autoridades, su estructura y procesos a través de los diferentes medios de difusión.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.2.1.1. Repositorio de documentos en la INTRANET del MICM.</p> <p>4.2.1.2. Memoria Rendición de Cuentas MICM 2020.</p> <p>4.2.1.3. Carta compromiso al ciudadano.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se evidencia que el MICM mantiene contacto directo con las Organizaciones del sector público privado, también con las sectoriales del Ministerio para la definición de acciones de políticas que favorecen al sector.</p> <p>Evidencias: 4.2.2.1. Consulta realizada a los grupos de interés en el marco del proceso de formulación del PEI 4.2.2.2. Encuestas de Satisfacción al Cliente. 4.2.2.3. Consultas Públicas.</p> <p>El MICM cuenta con políticas y procedimientos donde se definen los medios por el cual recibimos quejas y/o sugerencias por parte de los ciudadanos/clientes. Uno de estos son los buzones digitales y presenciales. Adicional a esto, el MICM cuenta con la aplicación de encuesta de satisfacción del cliente, luego de culminado el servicio.</p> <p>Evidencias: 4.2.3.1. Buzones de quejas y/sugerencias. 4.2.3.2. Política y procedimiento para la gestión de quejas y/o sugerencias. 4.2.3.3. Formulario de encuesta de satisfacción del cliente.</p> <p>Se evidencia que el MICM cuenta con una Carta Compromiso al Ciudadano, donde se detallan los servicios disponibles y los tiempos de entrega de estos, las vías de solicitud, atributos de calidad y su marco legal. También contamos con el Sistema de Ventanilla Virtual, donde se ofrecen los servicios en línea del MICM. En adición a esto, el MICM ha</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>certificado sus servicios de mayor demanda bajo los estándares de la norma ISO 9001:2015, lo cual garantiza la calidad de estos al momento de entrega.</p> <p>Evidencias: 4.2.4.1. Carta Compromiso al Ciudadano. 4.2.4.2. Sistema de Ventanilla Virtual.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evidencia que el presupuesto del MICM está alineado con los objetivos institucionales. Este presupuesto contiene por programas los productos y metas con sus partidas presupuestarias asignadas.</p> <p>Evidencias: 4.3.1.1. Presupuesto MICM 2021. 4.3.1.2. POA MICM 2021.</p> <p>Se evidencia que el MICM bajo la Dirección Financiera del MICM realiza sus procesos apegada a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades. A través del Sub-Portal de Transparencia Institucional se colocan los informes sobre la ejecución del presupuesto institucional, así como los procesos de compras y contrataciones conforme un cronograma establecido.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p> <p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>Evidencias: 4.3.2.1. Sub-Portal de Transparencia institucional 4.3.2.2. Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria MICM recibido DIGEPRES.</p> <p>Se evidencia la transparencia financiera y presupuestaria institucional a través de los expedientes y libramientos auditados por la Unidad de Auditoría de la Contraloría General de la República, los cuales reposan en los archivos del Dpto. de Contabilidad. Se publican los procesos de Compras y Contrataciones y la ejecución mensual del presupuesto en la Página Web del MICM. Además, se da cumplimiento a los controles internos que establece la Contraloría General de la República a través de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias: 4.3.3.1. Sub-Portal de transparencia. 4.3.3.2. Presupuesto del MICM 2021 4.3.3.3. Informe de auditoría.</p> <p>Se evidencia que el MICM utiliza el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria, así como también se realizan informes de la ejecución presupuestaria.</p> <p>Evidencias: 4.3.4.1 Captura de pantalla del SIGEF. 4.3.4.2 Informe de ejecución presupuestaria 2021. 4.3.4.3. Acta de reunión de ejecución presupuestaria 2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Se evidencia la existencia del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria del MICM en coherencia con los lineamientos establecidos por DIGEPRES como órgano rector del sistema presupuestario. En coordinación con esta institución se trabaja el presupuesto institucional físico/financiero por resultados. Además, los planes institucionales tanto operativos como de los proyectos en ejecución incluyen partidas presupuestarias para el logro de los resultados.</p> <p>Evidencias: 4.3.5.1 POA MICM 2021. 4.3.5.4 Ejecución Presupuestaria.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia la descentralización y delegación de las responsabilidades financieras a través de la Dirección Financiera y mediante la implementación de los controles establecidos por los órganos rectores. Se cuenta con un Reglamento Orgánico Funcional donde se visualizan las responsabilidades delegadas y también con una Estructura y Manual Organizacional, ambos aprobados por el MAP.</p> <p>Evidencias: 4.3.6.1. Resolución 083-19 que aprueba la estructura organizacional del MICM.</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>Se ha creado un repositorio de troubleshooting, que nos permite gestionar y compartir el conocimiento, también nos permite tener a mano resoluciones de problemas ocurridos y la manera de como mitigarlos.</p> <p>Se han generado flujos automatizados que suministran informaciones a diversos encargados, sobre tareas periódicas que se deben ejecutar como evaluación de proveedores de servicios, mantenimientos preventivos de activos y renovaciones de licencias.</p> <p>Evidencias: 4.4.1.1. Captura de pantalla Repositorio de archivos.</p> <p>La interacción entre el MICM y su público está garantizada, se evidencia el manejo de la comunicación proactiva.</p> <p>Evidencias: 4.4.2.1. Gestión de Comunicación Interna. 4.4.2.2. Política de la gestión de prensa.</p> <p>Se evidencia que el MICM ha implementado nuevas herramientas que favorecen la Automatización de Procesos Organizacionales, tales como: -Mejora continua al sistema de prestación de servicios a los colaboradores del MICM, a través de la nueva intranet. -Creación de Dashboard para diferentes áreas de la institución, como: Abastecimiento de combustibles, Categorízate, Mapa de Clústers, Tablero de análisis de sistema financiero (Dir. Financiera), Intercambio comercial (VICOMEX),</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Impacto de regímenes especiales (VIZFRE), Crea tu negocio, MICM Network status report (DTIC), Ranking de precios internacionales de combustibles (Dir. Combustibles), Relanzamiento de la industria de tabaco, Ruta industrial, Servicios de intranet, Exportación nacional de tabaco (VIZFRE).</p> <p>Evidencias: 4.4.3.1. Captura de pantalla de dashboards citados 1 4.4.3.2. Captura de pantalla de dashboards citados 2 4.4.3.3. MICM network Status Report.</p> <p>Mediante la firma de Acuerdos de Interoperabilidad, hemos establecido el mecanismo electrónico de intercambio de datos, con el objetivo de utilizar dicha información para la creación de políticas públicas que beneficien al comercio, el desarrollo industrial y empresarial, y a la ciudadanía en general.</p> <p>Así mismo, contamos con un plan comunicacional para asegurar información pertinente llegue a las partes involucradas/interesadas.</p> <p>Evidencias: 4.4.4.1. Evidencia de interoperabilidad de la base de datos TSS y extracto de la data de DGA.</p> <p>La institución cuenta con cadena de mandos que filtran información para asegurar productos de calidad, que responden a la planificación estratégica.</p> <p>Evidencia: 4.4.5.1. Matriz de Comunicación Interna y Externa.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>Hay evidencia de que se distribuye información en cascada, y los empleados tienen canales internos con flujo de información y conocimiento.</p> <p>Evidencias: 4.4.6.1. MICM CAMBIA (whatssap). 4.4.6.2. Correo Electrónico Institucional. 4.4.6.3. Microsoft Teams para capacitaciones.</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Se evidencia gestión de la información sistemática y accesible para todos los públicos de la institución, incluyendo adultos mayores y discapacitados.</p> <p>Evidencias: 4.4.7.1. Chat en línea. 4.4.7.2. Correo electrónico institucional de servicio al cliente y para empleados. 4.4.7.3. Accesibilidad en página web.</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Se evidencia que los equipos de trabajo se encuentran dentro de un dominio institucional, controlando que la información sea contenida dentro de los servidores. Así mismo, los correos electrónicos son institucionales, lo cual permite inhabilitarlos al momento de la salida de un colaborador. También se dispone de un servidor de archivos, donde cada usuario dispone de una carpeta donde alojar toda la documentación e información que maneje. Adicional a esto, al ingresar a la institución, todo colaborador debe firmar un Acuerdo de Confidencialidad, según lo establece el PDO-DRH-02 sobre Gestión de los recursos humanos, en su numeral 6.4.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Además, la institución cuenta con una política y procedimiento y una metodología para la Gestión del Conocimiento, para determinar y asegurar los conocimientos necesarios en la operación de los procesos del MICM.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.8.1. Acuerdos de Confidencialidad firmados.</p> <p>4.4.8.2. Procedimiento PDO-TIC-07 Sobre seguridad y monitoreo.</p> <p>4.4.8.3. Procedimiento Gestión de los RRHH.</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>Con el objetivo de fortalecer los procesos estratégicos y operativos hemos realizado la formulación de nuevos procedimientos para la DTIC y la automatización de todos los servicios que ofrecemos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.5.1.1 Captura Dashboard y Planner de Servicios.</p> <p>El MICM cuenta con la interconexión entre nuestra oficina principal con oficinas regionales, la misma nos permite compartir recursos como telefonía, datos y aplicativos.</p> <p>También el MICM optimiza el uso de los recursos, tomando como ejemplo la virtualización de</p>	<p>No se evidencia la implementación, monitoreo y evaluación de la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>servidores dentro de un servidor con características robustas, la virtualización permite alojar conjuntos de servidores dentro de uno, esto da una reducción en los costos que generan la adquisición de equipos de igual forma se reduce considerablemente el consumo de energía.</p> <p>Contamos la contratación de nuevas tecnologías en servicios de datos, como líneas de internet con mayor ancho de banda.</p> <p>Evidencias: 4.5.2.1. Esquema de interconexión y VPN.</p> <p>A través de la DTIC se ha realizado el análisis de datos de diferentes áreas con el fin de crear dashboards informativos, con informaciones en tiempo real, que faciliten la toma de decisiones en el momento oportuno.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Evidencias: 4.5.3.1. Captura de pantalla de dashboards citados 1 4.5.3.2. Captura de pantalla de dashboards citados 2 4.5.3.3. MICM network Status Report.</p> <p>En el MICM se evidencia el uso de software colaborativo que facilitan la realización de tareas y proyectos, entre todos los colaboradores y las distintas áreas de la institución.</p> <p>Se han adquirido una serie de herramientas que ayudan de manera productiva a todas las áreas que conforman nuestro ministerio, dichas herramientas permite la realización de trabajo en equipo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>adicional a esto estas herramientas como lo son el paquete de office, Ms Teams, Planner y etc., tienen la característica de permite al colaborador ejercer el teletrabajo.</p> <p>Evidencias: 4.5.4.1. Captura de Evidencias Colaborativas Board en Planner, Azure DevOps, MS Team, SharePoint.</p> <p>A través del Dpto. de Operaciones y el Dpto. de Seguridad se mantienen actualizados el sistema de red tecnológica.</p> <p>Contamos con un Data Center moderno que contiene servidores en premisa, este cuenta con un sistema de control de acceso, un sistema contra incendios, un sistema de medición de temperatura, un sistema de medición y control de voltaje; que envían notificaciones sobre eventualidades, los dptos. Anteriormente mencionados llevan un monitoreo constante de estos sistemas. Adicional a esto se está en proceso de implementación una plataforma de monitoreo mediante alertas basadas en log generados por los diferentes dispositivos que convergen a la red.</p> <p>En el MICM se han realizado mejoras continuas al sistema de prestación de servicios a la ciudadanía Ventanilla Virtual, que agilizan el funcionamiento de este sistema. También, se ha desarrollado un Sistema de Gestión de Servicios, para los requerimientos internos de los colaboradores y mediante formulario pueden gestionar los servicios técnicos, dar seguimiento y evaluar los mismos. De igual forma, a través de la Página Web tenemos espacio para Buzón de sugerencias, Chat y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Foro procurando satisfacer las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.</p> <p>Evidencias: 4.5.5.1. Dashboard de disponibilidad de la infraestructura TIC. 4.5.5.2. Captura de pantalla Ventanilla Virtual 4.5.5.3. Captura de pantalla formulario de servicios Intranet.</p> <p>El MICM cuenta con soluciones de Office 365, entre las cuales se tiene un Centro de cumplimiento que arroja recomendaciones de buenas prácticas y puntuaciones basadas en normativas internacionales y reglamentos como los son NIST, ISO 27001 y GDPR, esta característica permite realizar un seguimiento de la información, visualizar flujos de correo y Data Loss Prevention.</p> <p>Evidencias: 4.5.6.1. Captura de pantalla de panel de centro de cumplimiento.</p> <p>En el MICM estamos trabajando con la implementación de la política de impresiones y fotocopias, con la cual se pretende reducir de manera significativamente el consumo de papel y consumibles de impresión, con el propósito de contribuir a la aplicación del programa de sostenibilidad 3Rs. En cuanto a la gestión de residuos de cartuchos de tóners, la política de manejo y reducción de residuos establece las pautas para el manejo de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>4.5.7.1. Política de impresiones y fotocopias.</p> <p>4.5.7.2 Política de manejo y reducción de residuos.</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para</p>	<p>Desde la Dirección de Tecnologías se ha desarrollado un sistema para el manejo de la flotilla vehicular de la institución, el cual, además de ofrecer todos los detalles de los vehículos, también permite conocer el status para identificar cuando el vehículo está en mantenimiento.</p> <p>También el MICM cuenta con planes de mantenimiento y tecnología con la finalidad de garantizar la rentabilidad de los equipos, inmuebles y materiales, permitiendo así, alargar la vida útil de los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.6.1.1. Video del sistema de vehículos</p> <p>4.6.1.2. Planes de mantenimientos.</p> <p>En el procedimiento de la Dirección de Atención Integral al Cliente (PDO-AIC-01 Gestión de Atención al Ciudadano/Cliente) se contempla el protocolo que debe cumplir el área de recepción</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>garantizar el ahorro energético, de esta manera la temperatura general es de 65 grados F lo cual es adecuado para la distribución actual de los espacios.</p> <p>Evidencias: 4.6.3.1. PEI MICM 2021-2024.</p> <p>El MICM proporciona valor brindando acceso a la comunidad, a las instalaciones de la institución para la realización de eventos como bazares.</p> <p>Así mismo, se ha puesto a disposición del público uno de sus espacios para que se lleven a cabo jornadas de vacunación.</p> <p>Evidencias: 4.6.4.1. Captura de comunicación acerca del “Bazar Madres” 4.6.4.2. Capturas de comunicación acerca de Jornadas de vacunación.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se evidencia la existencia de una política de consumo responsable del agua corriente y energía eléctrica que nace con el propósito de establecer lineamientos para fomentar el consumo consciente de los recursos energéticos en el MICM con el fin de contribuir positivamente en el impacto sobre el medio ambiente y el cambio climático.</p> <p>Además, se han implementado recursos y herramientas para eficientizar 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 la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Evidencias: 4.6.5.1. Política de consumo responsable del agua corriente y energía eléctrica. 4.6.5.2. Plan de mantenimiento de vehículos.</p> <p>Se evidencia que la Torre MICM, está ubicada en un lugar estratégico que permite a los ciudadanos clientes acceder de forma ágil, e inclusive para ciudadanos/clientes que utilicen el transporte público, también se cuenta con parqueos señalizados para los ciudadanos/clientes y personas con alguna discapacidad.</p> <p>Evidencias: 4.6.6.1. Edificio Torre MICM. 4.6.6.2 Espacio designado para parqueos.</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Se evidencia que la institución documenta, actualiza y publica sus procesos relacionados al quehacer institucional, tanto estratégicos, como misionales y de apoyo. Cuenta con un Mapa de Procesos actualizado que representa la interacción de los principales servicios en respuesta a las necesidades de los grupos de interés.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Evidencias: 5.1.1.1. Repositorio de documentos en la Intranet del MICM. 5.1.1.2. Mapa de procesos MICM.</p> <p>Se evidencia que, a través del Sistema de Ventanilla Virtual, el MICM pone a disposición de los ciudadanos los servicios que se ofrecen en la institución, donde se les da un seguimiento oportuno vía el Back Office del sistema. Así mismo, a través del Repositorio de la Intranet institucional se comparte toda la información documental a lo interno del MICM.</p> <p>Evidencias: 5.1.2.1. Captura Ventanilla Virtual / BackOffice. 5.1.2.2. Repositorio Intranet.</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>El MICM cuenta con un documento que contiene las políticas y procedimientos que norman el proceso de diseño, rediseño y control de documentos. En este se establece que, al momento de analizar los procesos para su documentación, el ejercicio debe realizarse entre la Dirección de Planificación y Desarrollo, la Dirección Control de Gestión y las áreas involucradas en el proceso en cuestión.</p> <p>El diseño y rediseño de los documentos se realiza en mesas de trabajo, en donde se analizan las políticas operacionales o directrices que norman los procesos, y los pasos o actividades necesarias para su ejecución. Al momento de un proceso ser</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>documentado, el mismo se considera oficial o vigente cuando cuenta con la firma de la máxima autoridad de cada área involucrada y se encuentra cargado de una intranet institucional.</p> <p>También se evidencia que contamos con una Matriz de Riesgos, donde se establecen indicadores de Riesgo en los procesos donde se han identificado factores críticos a ser monitoreados teniendo en cuenta los objetivos de la institución y su entorno cambiante.</p> <p>El MICM cuenta con su Programa de auditoría interna, donde los auditores analizan y evalúan todos los procesos de la institución en base a lo programado.</p> <p>Evidencias: 5.1.3.1. Matriz de gestión de Riesgos. 5.1.3.2. Programa anual auditorías.</p> <p>Se evidencia que, en el MICM la estructura documental de los procesos establece de forma estandarizada que se describen las responsabilidades de todas las áreas involucradas en los procesos.</p> <p>Evidencia: 5.1.4.1. Repositorio INTRANET.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con una política (MDP-DPM-03 Denominación, Modificación y Publicación de los Nombre de los Servicios Existentes y los Pendientes por Incorporar) en la cual establece el proceso a realizar para proponer un cambio en un servicio, este puede ser del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño,</p>	<p>proceso, los requisitos o el nombre, mediante el Formulario de Solicitud de Denominación, Modificación y Publicación de los Servicios Existentes y Nuevos.</p> <p>Evidencia: 5.1.5.1. Comunicación y Formulario de Modificación de Servicios de AGD. 5.1.5.2. MDP-DPM-03 Denominación, Modificación y Publicación de los Nombre de los Servicio Existentes y los Pendientes por Incorporar.</p> <p>Con la certificación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, la cual es un estándar internacional de buenas prácticas, se evidencia que el MICM da inicio a todo un proceso de cambio cultural y mejora continua en toda la institución. Esto se traduce en la optimización de los procesos y el aumento en la satisfacción de los clientes respecto a los servicios brindados.</p> <p>Así mismo, mediante la realización de benchmarking, se busca impulsar la innovación y el mejoramiento continuo de los procesos al adoptar las buenas prácticas de otras instituciones.</p> <p>Evidencias: 5.1.6.1 Certificado de la Certificación en la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia que la institución establece indicadores para monitorear los procesos mediante la Matriz de Indicadores de Desempeño de los Procesos, y objetivos de resultados con relación a compromisos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>de la institución mediante la publicación de la Carta de Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencia: 5.1.7.1 Carta Compromiso al Ciudadano. 5.1.7.2 Matriz Indicadores Desempeño de los Procesos.</p> <p>La DTIC revisa y mejora constantemente los procedimientos y políticas que garanticen la protección de datos y creó un nuevo DataCenter (DC) 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.</p> <p>También, se hacen respaldo de las informaciones de los usuarios diariamente en nuestro sistema de back up, estos respaldos incluyen todas las informaciones de ISO servidores de archivos, File Server, y de los servidores de base de datos.</p> <p>Evidencias: 5.1.8.1. Captura de pantalla de configuración de retención de datos synology. (network satus).</p>	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se evidencia que la institución involucra a los grupos de interés y a la sociedad en general, a través de sus sugerencias y observaciones en el proceso de mejora de los servicios que ofrece la institución; esto mediante consultas públicas, encuestas aplicadas en el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional, buzones de quejas y/o sugerencias y la encuesta de satisfacción al cliente.</p> <p>Evidencias: 5.2.1.1 Consultas públicas. 5.2.1.2. Informe encuesta institucional de satisfacción de la calidad de los servicios públicos 2021. 5.2.1.3. Informe encuesta a los grupos de interés.</p> <p>Se evidencia que la institución realiza el monitoreo de procesos de quejas y denuncias a través del análisis de indicadores para desarrollar en base a los resultados mejoras a los servicios que las necesiten de modo que estén orientados al cliente.</p> <p>Evidencias: 5.2.2.1. Captura Sharepoint.</p> <p>A través del Departamento de Equidad de Género y Desarrollo se garantiza que sea aplicada la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes/ ciudadanos.</p> <p>Evidencias: 5.2.3.1. Responsabilidades del Departamento de equidad de género.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>En el ministerio se evidencia un portafolio informativo adecuado y fiable que es compartida en la página web y a través de las redes sociales con los ciudadanos y clientes. Además, desarrolla campañas de contenidos, que evidencia la accesibilidad de la institución.</p> <p>Evidencias: 5.2.4.1. Instagram (red social) 5.2.4.2. Niveles de accesibilidad en la página web.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Conforme la misión de la Institución y el lineamiento país establecido en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, el MICM pertenece a las Instituciones del Estado del Eje No. 3 de Desarrollo Productivo, en tal sentido, los productos y servicios que presta la institución se corresponden al sector industrial y comercial, para el que está llamado su accionar.</p> <p>También el MICM, desde la ventanilla virtual tiene interoperabilidad con otras instituciones del Estado, con el fin de eficientizar el proceso de servicio de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>los ciudadanos/clientes y obtener informaciones que requerimos de forma instantánea y verídica.</p> <p>Evidencias: 5.3.1.1. Carta Compromiso MICM (2da. Versión).</p> <p>A través de la firma de Acuerdos de Interoperabilidad con diferentes instituciones del Estado, se facilita la integración de los procesos relacionados con servicios digitales, permitiendo esto compartir y reutilizar plataformas y sistemas de información, con el fin de incrementar la eficiencia operativa y agilizar el tiempo para la gestión servicios.</p> <p>Evidencias: 5.3.2.1. Evidencias de interoperabilidad (TSS, DGA, base de datos TSS, otros) 5.3.2.2. Captura de pantalla Api Mipymes.</p> <p>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: 5.3.3.1 Lista de participantes de la reunión de la Comisión Técnica Sectorial.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Mediante el Sistema de Ventanilla Virtual se evidencia la interrelación de las áreas en la prestación de los servicios.</p> <p>Evidencias: 5.3.4.1. Sistema BackOffice (Ventanilla Virtual).</p> <p>De conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley No. 122-05 para la Regulación y Fomento de las ASFL en la República Dominicana, el MICM realiza la habilitación de las ASFL cuyos servicios ofrecidos a la ciudadanía estén alineados al campo de aplicación de la política pública del ministerio. En este mismo orden, gestiona para la subvención de fondos para el desarrollo de proyectos alineados a las estrategias institucionales.</p> <p>Evidencias: 5.3.5.1. ASFL habilitadas por el MICM 5.3.5.2. Informes de ejecución de proyectos de las ASFL.</p> <p>Se evidencia que el MICM, tiene acuerdos con instituciones gubernamentales para facilitar la prestación de los servicios que brinda el Ministerio.</p> <p>Evidencias: 5.3.6.1. Evidencias de interoperabilidad (TSS, DGA, base de datos TSS, otros). 5.3.6.2. Captura de pantalla Api Mipymes.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	<p>Se evidencia la elaboración del Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano correspondiente al trimestre enero-marzo 2021, realizado por el Dpto. De Mejoras y Gestión de Procesos de la Dirección de Control de Gestión, arrojando un 93% del promedio total de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio en general, por parte de nuestros clientes.</p> <p>El nivel de satisfacción por preguntas es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- Actitud en el servicio del personal (amabilidad), 98%- Cómo valora la accesibilidad para solicitar su servicio, 93%- En sentido general, qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido, 93%- Información proporcionada de manera oportuna (fiabilidad), 93%- Tiempo de respuesta a la solicitud del servicio, 86% <p>Se evidencia la aplicación de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021, realizada por disposición del Ministerio de Administración Pública, a los clientes/ciudadanos que durante el período del 17</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>de mayo al 17 de junio visitaron las instalaciones del MICM, específicamente la Dirección de Atención Integral al Cliente. Dicha encuesta arrojó los siguientes resultados en el resumen satisfacción promedio de las dimensiones, a saber:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elementos tangibles, 94% 2. Eficacia/Confiabilidad, 94% 3. Capacidad de respuesta, 92% 4. Profesionalidad/Confianza en el Personal, 98% 5. Empatía, 96% <p>De cara a la transparencia institucional, el MICM muestra una tendencia de incremento en los últimos resultados (84.67%, 89.50%, 95%, 96.33% y 99%), cuya medición tiene una frecuencia trimestral evaluada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>En relación con los resultados relacionados a la presencia positiva del MICM en los medios de comunicación, estos reflejan un 80% de favorabilidad generados a partir de las publicaciones: digitales, impresas, televisivas y/o radiales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.1.1.1 Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021.</p> <p>6.1.1.1.2 Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano MICM, primer Trimestre, enero-marzo 2021.</p> <p>6.1.1.1.3. Percepción de Productores de Ron sobre el MICM.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se evidencia la realización de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2021 a los clientes/ciudadanos en la cual expresaron su satisfacción en los diferentes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención personalizada: 94% - Trato al personal: 99% - Información clara y comprensible: 97% - Confianza que transmite el colaborador: 99% <p>Evidencias: 6.1.1.2.1 Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021.</p> <p>Las partes interesadas del MICM son tomadas en cuenta mediante los canales establecidos que permiten la recepción de quejas o sugerencias, que son entradas para los planes de mejoras. En adición, los grupos de interés de los diferentes sectores participan emitiendo sus opiniones a través de encuestas, con el fin de identificar las necesidades y expectativas de los mismos.</p> <p>Evidencias: 6.1.1.3.1 Encuesta grupos de interés. 6.1.1.3.2 Quejas y/o Sugerencias SharePoint.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de</p>	<p>Se evidencia el cumplimiento de la transparencia mediante el portal web, con el propósito de cumplir con la Ley de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 con el objetivo de que las disposiciones establecidas en las referidas formas jurídicas sean</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>cumplidas. Este portal tiene una sección de transparencia como canal de comunicación entre la ciudadanía y el Ministerio. Cabe destacar que el nivel de cumplimiento de la transparencia en la DIGEIG es de un 99%. https://www.micm.gob.do/transparencia.</p> <p>También mediante la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021.</p> <p>En lo que se refiere a la seguridad (confianza) de resolución correcta del trámite o gestión realizada, se obtuvo un 96% de satisfacción del ciudadano/ cliente.</p> <p>En la dimensión seguridad, 99% de los usuarios manifiestan sentirse confiados con el personal que les brinda el servicio.</p> <p>La adecuación de los servicios a las necesidades de los usuarios fue de un 94%. Se obtuvo una satisfacción de un 97% respecto a la claridad y comprensión de la información facilitada.</p> <p>Se obtuvo una satisfacción de un 99% sobre la disposición de la institución para ayudar a los ciudadanos en la obtención del servicio solicitado.</p> <p>Igualmente, a los fines de continuar innovando con los canales de comunicación y tramitación de servicios para eficientizar la atención a los ciudadanos/clientes, el MICM ha implementado mejoras en su Ventanilla Virtual, lo que se traduce en mayor satisfacción de los clientes. Destacándose:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adición de nuevos parámetros en servicios, con la finalidad de eficientizar el proceso dentro de la Ventanilla Virtual. • Asignación de expedientes de forma aleatoria y proporcional a cada analista que interviene en el proceso. • Generación de reportes, para llevar estadísticas (estatus de las licencias de las operadoras). • Habilitación de búsqueda de terceros por RNC. • Creación de validación por parte del cliente, sobre la conformidad de servicio. <p>Evidencias:</p> <p>6.1.1.4.1. Portal Web https://www.micm.gob.do/transparencia</p> <p>6.1.1.4.2 Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021</p> <p>A través de los resultados arrojados en la aplicación de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos, se puede evidenciar el nivel de confianza generado en los clientes/ciudadanos de un 99% de satisfacción.</p> <p>El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes se encuentra en proceso de la obtención de las certificaciones en la ISO 37001 de Antisoborno y la ISO 37301 de Compliance.</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	6.1.1.5.1 Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021.	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia el nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios mediante la valoración de los servicios recibidos por el cliente/ciudadano según la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021. Con un 96% de satisfacción en la seguridad (confianza) en la atención brindada y un 99% de satisfacción sobre la confianza que le transmitió el personal del MICM que le atendió al solicitar un servicio.</p> <p>Evidencia: 6.1.2.1.1 Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021.</p> <p>Contamos con la Oficina de Acceso a la Información Pública, con un área del Sub-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>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia en los resultados de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos, en el MICM realizada en mayo 2021, a saber, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La satisfacción de los ciudadanos/ clientes sobre el horario de atención al público fue de un 97%. - La facilidad con que consiguió cita 97%. - Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables 94%. - Satisfacción de un 93% con las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas. - Satisfacción de un 92% con los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad. - Satisfacción de un 92% con el área de espera de los servicios en la institución. - Satisfacción de un 96% con el estado físico del área de atención al usuario de los servicios. - Satisfacción de un 99% con la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen. - Satisfacción de un 92% con la modernización de las instalaciones y los equipos. - Horario de atención al público 97%, a este respecto, el MICM dispone del siguiente horario de servicios: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. - Valoración en la accesibilidad al solicitar el servicio de un 93%. <p>Evidencias: 6.1.2.2.1 Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Se evidencia que, en el MICM, en lo referente al tiempo que tiene la institución para dar respuesta al cliente/ciudadano, la satisfacción es de 83% y de un 96% en cuanto a la confianza al momento de brindar la gestión del servicio correctamente.</p> <p>El MICM cuenta con la Carta de Compromiso al Ciudadano, herramienta de calidad que permite transparentar los estándares de calidad definidos para los servicios (requisitos, derechos y deberes de los usuarios, catálogo de servicio y plazos de entrega). Destacándose el nivel de cumplimiento con los compromisos asumidos en un 98%.</p> <p>Evidencias: 6.1.2.3.1 Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021. 6.1.2.3.2 Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>En la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021 se muestra 94% de los usuarios del MICM en relación a la adecuación de los servicios según sus necesidades. De estos, el 76% representan el género masculino y el 24% refleja la percepción del género femenino.</p> <p>Las instalaciones del MICM se encuentran habilitadas para brindar servicios de forma presencial a ciudadanos con algún tipo de discapacidad, entre estos elementos podemos mencionar: rampa para facilitar el acceso, baños adecuados para los fines, amplios ascensores.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p> <p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>6.1.2.4.1 Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021.</p> <p>Se evidencia una satisfacción de un 92% con relación a la innovación (modernización) de las instalaciones y los servicios. Se destaca la Ventanilla Virtual, mediante la cual los ciudadanos/clientes pueden gestionar sus servicios.</p> <p>Evidencias: 6.1.2.5.1 Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021. 6.1.2.5.2 Fotografía Ventanilla Virtual.</p> <p>Se evidencia una satisfacción de 94% de los plazos de tramitación de la gestión que va de la mano con la agilidad de la organización.</p> <p>Evidencias: 6.1.2.6.1 Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021.</p> <p>Se evidencia una satisfacción de un 92% de la modernización de las instalaciones y equipos que va de la mano con la digitalización en la organización.</p> <p>Evidencias: 6.1.2.7.1 Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021.</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento</p>	<p>Se evidencia una satisfacción de un 83% con relación al factor tiempo de espera a la solicitud del servicio por los ciudadanos/clientes que respondieron la encuesta.</p> <p>Evidencias: 6.2.1.1.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021.</p> <p>El MICM cuenta con el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, vía Oficina de Acceso a la Información (OAI) y buzones 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. En lo que va del año 2021 han entrado un total de 4 quejas de las cuales 3 han sido contestadas y una está en proceso, con un promedio de 14 días para darle respuesta al ciudadano/cliente.</p> <p>Evidencias: 6.2.1.2.1 Captura SharePoint de Quejas y/o Sugerencias.</p> <p>En el 2019 de 7,680 solicitudes de servicios recibidas, se anularon y/o rechazaron 1,846.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Asimismo, en el año 2020 de 7,977 solicitudes recibidas, se anularon y /o rechazaron 2,415. Igualmente, en lo que va del año 2021 de 9,583 solicitudes recibidas, se anularon y/o rechazaron 3,019. Esto debido a varios factores:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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>Cabe destacar que dentro de las solicitudes entregadas en lo que va del año 2021, han salido 4 salidas no conformes por errores de las áreas responsables de los servicios, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Error en el nombre comercial. - Error en tipo de persona. - Error en el RNC. <p>Evidencias:</p> <p>6.2.1.3.1. Captura Reporte del Sistema de Ventanilla Virtual.</p> <p>6.2.1.3.2 Salidas no conformes SharePoint.</p> <p>Se evidencia que la institución cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano, donde presenta todos sus servicios y se compromete con el cumplimiento de plazos particulares para los servicios más comúnmente brindados. Los resultados del cumplimiento son medidos en los informes de cumplimiento de Carta Compromiso. Durante las mediciones más recientes se obtuvo un 97.51% de cumplimiento.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Evidencias:</p> <p>6.2.1.4.1. Carta compromiso al Ciudadano. 6.2.1.4.2 Informe evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>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 sugerencias, consulta y chat en línea), Encuestas de Satisfacción, quejas o sugerencias y redes sociales.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.1.1 Carta Compromiso al Ciudadano (pág. 30 y 31).</p> <p>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; de igual forma se comparten informaciones sobre los servicios en las redes sociales de la institución. Se revisan y se actualizan por la Dirección de Control de Gestión.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.2.1 Captura Portal Web www.micm.gob.do. 6.2.2.2.2 Captura Sistema Ventanilla Virtual Servicios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Se evidencia en el sistema de indicadores de Monitoreo y medición de la Gestión Pública, el MICM, se encuentra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SISMAP: 94.73%; - ITICGE: 92%; - NOBACI: 0% (a la espera de evaluación por contraloría); - Cumplimiento de la Ley 200-04: 98%; - Gestión Presupuestaria: 88% (Trimestre octubre – diciembre 2020, es el último reporte, puesto que el DIGEPRES cambió el método de evaluación de este indicador); - Contrataciones Públicas: 99%; - Transparencia Gubernamental: 99%; - Resultado de metas: 100% <p>Evidencias: 6.2.2.3.1. Reporte trimestral del indicador de gestión presupuestaria. 6.2.2.3.2 Evidencias Porcentajes Indicadores.</p> <p>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: 6.2.2.4.1 Sistema de Ventanilla Virtual.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Se evidencia un 97% de satisfacción del horario de atención al público.</p> <p>Evidencia: 6.2.2.5.I Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>Se evidencia una satisfacción de un 83% en relación al factor tiempo de espera a la solicitud del servicio por los ciudadanos/ clientes que respondieron la encuesta.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.6.I Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se evidencia un 93% de satisfacción del tiempo para prestar el servicio.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.7.I Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Esta establecido mediante resoluciones las tarifas de los servicios.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.8.I Resolución de tarifa de combustible.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Disponemos de información clara, precisa y verás de la gestión de servicios.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.9.1 Portal Web. www.micm.gob.do. 6.2.2.9.2 Sistema Ventanilla Virtual. 6.2.2.9.3 Carta Compromiso.</p>	

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

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, (Número de quejas y sugerencias</p>	<p>El MICM contó con la participación de los grupos de interés con la finalidad de actualizar informaciones sobre las necesidades y expectativas de acuerdo a su sector y su marco estratégico.</p> <p>Evidencias: 6.2.3.1.1. Encuestas aplicadas a los grupos de interés del MICM en el marco del proceso de consultas para la formulación del PEI 2021 - 2024.</p> <p>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.</p> <p>Evidencias: 6.2.3.2.1 Quejas y/o Sugerencias Share Point.</p>	
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>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: 6.2.3.3.I. Sistema de Ventanilla Virtual.</p> <p>La Dirección de Control de Gestión realiza la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021 en la cual se refleja la diversidad de género de los clientes que vienen a solicitar un servicio a la institución, con un 76% masculino y 24% femenino.</p> <p>Evidencia: 6.2.3.4.I. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021.</p> <p>El MICM contó con la participación alrededor de 63 actores, con la finalidad de actualizar informaciones sobre las necesidades y expectativas de acuerdo a su sector y su marco estratégico.</p> <p>Evidencias: 6.2.3.5.I. Encuestas aplicadas a los grupos de interés del MICM en el marco del proceso de consultas para la formulación del PEI 2021 - 2024.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Desde el portal del MICM (www.micm.gob.do) se ofrecen los servicios de acceso a Dashboard informativos, a través de los cuales, todos los interesados pueden visualizar informaciones relacionadas al sector.</p> <p>También se da acceso a la Ventanilla Virtual por medio de la cual se pueden solicitar gran parte de los servicios que ofrece el Ministerio de manera online.</p> <p>Evidencias: 6.2.4.1.1. Captura de pantalla de dashboards citados 1 6.2.4.1.2. Captura de pantalla de dashboards citados 2 6.2.4.1.3. MICM network Status Report.</p> <p>El MICM actualmente refleja un 99% en el indicador de transparencia gubernamental.</p> <p>Evidencia: 6.2.4.2.1 Captura de pantalla resultado indicador transparencia.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Se evidencia que el MICM aplicó la Encuesta de Clima Organizacional, la cual arrojó que un 84.3% de los colaboradores opinan que la imagen y el rendimiento de la organización son favorables.</p> <p>Evidencia: 7.1.1.1.1 Informe de encuesta clima organizacional 2021 (pág.21).</p>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>La institución involucra a los directivos en la toma de decisiones y asegura conozcan la misión, visión y valores. En el proceso de formulación del PEI 2021 - 2024 se consultó al personal para la revisión del marco estratégico institucional y la definición de las estrategias.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.2.1 Informe de encuesta clima organizacional 2021. 7.1.1.2.2 Correos al personal para el llenado de encuestas internas en el marco de la identificación de estrategias y actualización del marco estratégico institucional. 7.1.1.2.3 Difusión de la Misión, Visión y Valores a través de correos masivos.</p>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, la conformación de diferentes comités para garantizar la mejora continua de los servicios y procesos del Ministerio Se evidencia que el comité de calidad con sus respectivos miembros elabora la Autoevaluación CAF y como resultado se identifican actividades para actualizar el plan de mejora institucional.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y diálogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>7.1.1.3.1. Conformación del Comité de Calidad MICM2020</p> <p>7.1.1.3.2. Aplicación de la Encuesta del Clima Organizacional</p> <p>7.1.1.3.3. Conformación del Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo</p> <p>Se evidencia que en el MICM es de suma importancia el tema del compromiso ético, por esta razón la Comisión de Ética aplicó una encuesta interna en junio 2021 para medir el grado de conocimiento sobre la ética en la gestión pública por parte de los colaboradores.</p> <p>Además, contamos con el comité Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno y los Canales de Comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.1.4.1. Canales de Comunicación.</p> <p>7.1.1.4.2. Encuesta sobre Clima Ético.</p> <p>7.1.1.4.3. Código de Ética Institucional.</p> <p>Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2021, los colaboradores manifestaron que utilizan de forma eficiente los mecanismos de comunicación interna.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.1.5.1. Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2021.</p> <p>Con el propósito de reducir el número de contagios de la Covid-19, el Ministro encabezó la integración del personal del ministerio en las jornadas de vacunación que se realizaron en 17 centros de la 2da Circunscripción del Distrito Nacional, donde</p>	<p>No existen mediciones del impacto con respecto a la responsabilidad social.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>también participaron los tomadores de decisión de la institución.</p> <p>Asimismo, la institución puso en marcha la campaña “Por un Corito Sano” a través de la cual se motivó a la gente para que se sumen a las jornadas de vacunación.</p> <p>De igual forma, la nueva gestión en el MICM, viene auspiciando la vinculación y sinergias ciudadanas para propugnar iniciativas creativas y sostenibles en respuesta a las actuales necesidades la nación. A través de la Dirección de Atención Integral al Cliente y la Dirección de Recursos Humanos, se realizó la Jornada de donación de Sangre con la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI) en la sede de la entidad ministerial. La jornada mancomunada fue desarrollada con la acción conjunta de ambas entidades en favor de los niños del país, con la masiva donación de los colaboradores del MICM en favor de los niños del país, donde se recolectaron 21 pintas de sangre.</p> <p>Actualmente, el ministerio cuenta con 34 donantes de sangre, colaboradores solidarios, identificados con esta causa, quienes consideran que donar es un regalo valioso que todos podemos hacer.</p> <p>A los fines de garantizar la salud de las colaboradoras, se han liderado dos jornadas de Papanicolaou, contando con una participación de 17 colaboradoras beneficiadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.6.1. Publicación de la actividad en el portal web del MICM.</p> <p>7.1.6.2. Carta de agradecimiento donación de sangre por parte de voluntarios del MICM.</p> <p>7.1.1.6.4. Control asistencia operativo Papanicolaou.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	El MICM dentro de su encuesta de clima organizacional, presenta apertura en los cambios que según los colaboradores se deben aplicar para la mejora de sus funciones, mediante sugerencias emitidas por estos. Evidencia: 7.1.1.7.1. Planes de acción de clima.	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	El MICM está inmerso en ofrecer todos sus servicios tanto a lo interno como a lo externo de forma digital, lo que hace que los procesos sean más eficientes. Evidencia: 7.1.1.8.1. Programa mantenimiento vehículos.	
9) La agilidad de la organización.	Con el desarrollo de dashboards en el MICM, se agilizan los análisis de datos de cada uno de los procesos que ofrecemos, lo que hace que se puedan adoptar acciones necesarias de forma oportuna. Evidencia: 7.1.1.9.1. Captura de pantalla de dashboards.	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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	Se evidencia que, en la realización de la Encuesta de Clima Organizacional, el 90.4% de los colaboradores estaban muy de acuerdo con que los supervisores/as informan de manera clara todo lo relacionado con la tarea a realizar.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Evidencia: 7.1.2.1.1. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021 (pág.21).</p> <p>Se evidencia que el 85.8% de los colaboradores estaban muy de acuerdo, en que la institución gestiona los procesos de manera adecuada. Evidencias: 7.1.2.2.1. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021 (pág.24).</p> <p>Se evidencia que el MICM mediante los acuerdos de desempeño, reparte las tareas por cada colaborador y a su vez, los evalúa de forma periódica. Evidencias: 7.1.2.3.1. Acuerdo y evaluación de desempeño.</p> <p>Se evidencia que el 81.3% de los colaboradores están de acuerdo en que el Ministerio ofrece oportunidades para desarrollar y entrenar a los colaboradores. Evidencias: 7.1.2.4.1. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021 (pág.26).</p> <p>Se evidencia que el 89.4% de los colaboradores están de acuerdo en que los métodos de comunicación internos son adecuados. Evidencias: 7.1.2.5.1. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2021 (pág.25).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Mediante políticas internas, se reconocen los esfuerzos de los colaboradores. Evidencias: 7.1.2.6.1. Política de Gestión de Recursos Humanos. 7.1.2.6.2. Política de Gestión de los beneficios. 7.1.2.6.3. Política de Reconocimiento por cumplimiento de metas institucionales.</p> <p>El MICM cuenta con política de Gestión de Cambios, para distribuir las actividades y lineamientos a seguir y gestionar e implementar los cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión de Calidad. 7.1.2.7.1 Política de Gestión del Cambio.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el MICM fomenta a través del Comité de Ética, buzón de sugerencias, Canales de Comunicación a gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing). En la encuesta de Clima Organizacional los colaboradores comparten los recursos y de esta forma fomentan el trabajo en equipo. Evidencias: 7.1.3.1.1. Código de Ética institucional 7.1.3.1.2. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2021, el 93.3% de los colaboradores, expresan que existen buenas relaciones interpersonales. 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. Evidencias: 7.1.3.2.1. Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2021.	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2021, el 93.3% de los colaboradores sienten que en su área de respeta la igualdad de oportunidades y se manejan con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo, de igual manera el 92.6% expresan que su supervisor los trata con respeto, cordialidad y confianza. De acuerdo a la encuesta de Clima Laboral realizada, la percepción de los encuestados resulto en el Liderazgo de un 89.2% sobre la base de 100%. Evidencias: 7.1.3.3.1. Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2021.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2021, del 75.6% de 5los colaboradores un 40.8% entienden que Las condiciones físicas son adecuadas (ruido, climatización, iluminación, privacidad, espacio, higiene). Evidencias:	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	7.1.3.4.1. Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2021.	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Se evidencia que en el MICM se está llevando a cabo actualmente el levantamiento de brechas, el plan de capacitación a pesar de la reprogramación por la pandemia se ha llevado a cabo, según el informe de los resultados de la Encuesta del Clima los colaboradores en un 81% indican que la institución ofrece oportunidades de desarrollo y entrenamiento (pag.26)</p> <p>Evidencias: 7.1.4.1.1. Reporte de capacitación 2021. 7.1.4.1.2. Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2021</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2021, el 84.3% de los colaboradores se sienten satisfechos en general con el Ministerio (pág. 13), en las conclusiones más altas se percibe orgullo por la Institución (pág. 34). Se ofrecen talleres para mejoras y oportunidades. Desarrolla actividades para todos los colaboradores (celebración día de la secretaria, celebración del día de las madres, etc.)</p> <p>Evidencias: 7.1.4.2.1. Aplicación de Encuesta de Clima Laboral 2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>7.1.4.2.2. Aplicación de Encuesta sobre Habilidades y Teletrabajo. 7.1.4.2.3. Actividades de celebración (Día de las Madres, Día de las secretarias, etc).</p> <p>Se evidencia que el MICM identifica que los colaboradores tienen acceso a formación profesional y calidad en sus entrenamientos, mediante las propuestas de necesidades de capacitación presentadas según las áreas desarrolladas con Instituciones reconocidas.</p> <p>Evidencias: 7.1.4.3.1. Reporte de capacitación 2021. 7.1.4.3.2. Reporte trimestral del INAP 7.1.4.3.3. Gestión y cobertura de capacitaciones a colaboradores.</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>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%. Para</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>lo que va del año 2021, el nivel de rotación es de 20.43%. Evidencias: 7.2.1.1.1. Reporte anual de Nivel de Ausentismo. 7.2.1.1. 2. Reporte anual Nivel Rotación.</p> <p>Se evidencia que el MICM tiene un alto nivel de participación en actividades de mejoras, puesto que recientemente se obtuvo la certificación en la norma ISO 9001:2015, Así como también, se realizan auditorías internas de las cuales surgen planes de acción en busca de mejoras continuas en la implementación de los procesos internos.</p> <p>Evidencias: 7.2.1.2.1 Certificación ISO 9001:2015 7.2.1.2.2. Informe de Auditoría Interna 7.2.1.2.3. Planes de acción</p> <p>En el MICM, mediante el comité de ética no se evidencia hayan recibido reportes de dilemas éticos o posibles conflictos de intereses. Evidencia: 7.2.1.3.1. Certificación no recibido reporte dilemas éticos - Comité de Ética.</p> <p>Se evidencia que el MICM como parte de su compromiso con la responsabilidad social, realizó la actividad de concientización a la ciudadanía “Precaución de Violencia”. Se evidencia que el MICM como parte de las actividades realizó una Jornada de Donación de Sangre para niños con Cáncer, en coordinación con FACCI. Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>7.2.1.4.1. Jornada de Donación de Sangre para niños con Cáncer, en coordinación con FACCI. 7.2.1.4.2. Jornada de Fumigación 7.2.1.4.3. Conferencia de Prevención de violencia.</p> <p>Se evidencia que el MICM ha realizado capacitaciones sobre Servicio al Cliente con el objetivo de preparar a sus colaboradores para brindar el mejor de los servicios. Evidencias: 7.2.1.5.1. Listado Capacitación Calidad en el Servicio. 7.2.1.5.2. Evidencia Capacitación Calidad Servicio al Cliente.</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Se evidencia que en MICM se realiza 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. Evidencias: 7.2.2.1.1. Acuerdos de Desempeño. 7.2.2.1.2. Evaluación del Desempeño.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencia que el MICM aplicó la Encuesta de Clima Organizacional en el año 2021, la muestra fue de 471 colaboradores, donde se obtuvo en herramientas y equipos un 75.5% de satisfacción, La institución me ofrece las herramientas que requiero para hacer mi trabajo adecuadamente.</p> <p>Evidencias: 7.2.2.2.1. Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2021</p> <p>Se evidencia que el MICM lleva registros de asistencia del personal a las actividades formativas / de capacitación, tomando en consideración el presupuesto para actividades formativas.</p> <p>Evidencias: 7.2.2.3.1. Presupuesto en actividades formativas 7.2.2.3.2. Evaluación de eficacia de las capacitaciones 7.2.2.3.3. Reporte de las capacitaciones realizadas.</p> <p>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: 7.2.2.4.1. Formulario de Evaluación de Impacto Diplomado en Compliance para el Sector Público 7.2.2.4.2. Formulario de Evaluación de Impacto. Taller SASP 7.2.2.4.3. Formulario de Evaluación de Impacto Auditor Líder Certificado ISO 37001 Antisoborno</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p>		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo</p>	<p>Se evidencia que el MICM está comprometido con impactar de manera positiva a los ciudadanos/clientes a través de iniciativas como la integración de la institución a las jornadas de vacunación para empleados y familiares.</p>	
<p>financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Se evidencia que el MICM busca mejorar la calidad de vida de los clientes internos fomentando actividades deportivas y culturales como lo son clases de zumba, y la conformación de ligas deportivas de baloncesto y softbol. Adicionalmente se ha realizado la convocatoria de acto solemne de “Ofrenda Floral al Altar de la Patria”.</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>Evidencias: 8.1.1.1. Evidencias de jornadas de vacunación. 8.1.1.2. Evidencias clases de zumba 8.1.1.3. Evidencias conformación ligas deportivas</p> <p>Se evidencia que el MICM, en el marco de la responsabilidad social, realizó 5 jornadas de sensibilización con todas las áreas de la institución mediante reuniones virtuales con el fin de gestionar la sostenibilidad ambiental.</p> <p>De igual forma, contamos con un total de 51 recipientes los cuales se han distribuido entre los 9 pisos operativos del edificio MICM, conformando un total de 17 estaciones de recopilación de desechos clasificados.</p> <p>Se evidencia el compromiso del MICM con la sostenibilidad medioambiental, destacando dentro del pliego condiciones a los suplidores el tipo de material a suplir según lo requerido</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>(biodegradables). Actualmente contamos con un único suplidor de almuerzo, el cual cumple con los requisitos establecidos).</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.1.2.1. Pliego de condiciones.</p> <p>8.1.2.2. Fotos recipientes clasificados según tipo de desechos.</p> <p>El MICM brinda acceso, a la comunidad, a las instalaciones de la institución para la realización de eventos como bazares y ferias. De los cuáles se han realizado en el período (2019-2021), 3 bazares, 2 referentes en épocas de navidad y 1 de las madres respectivamente, donde fueron ofertados artículos de joyería, bisutería, chacabanas, licores, accesorios de moda, talla en madera, pasteles en hoja y postres navideños</p> <p>Así mismo, ha puesto a disposición del público uno de sus espacios en el cual se han llevado a cabo 2 jornadas de vacunación COVID-19, con una duración de 3 días respectivamente.</p> <p>El MICM cuenta con un comité de ayuda el cual permite favorecer a colabores en situaciones desfavorecidas (compra de medicamentos, enfermedades catastróficas, servicios de internamiento, viviendas en situaciones de vulnerabilidad, ayudas ante el fallecimiento de un familiar, honorarios médicos y otros tipos de emergencias sobre las cuales decidirá el comité de ayuda.</p> <p>Destacando que actualmente están recibiendo colaboración por parte del MICM, dos colaboradores, donde la ayuda a uno de estos es por hospitalización del hijo de un colaborador</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>diagnosticado falcémico homocigoto, así como también la ayuda en el pago de medicamentos mensualmente de la hija de otro colaborador, diagnosticada con diabetes mellitus tipo I.</p> <p>Evidencias: 8.1.3.1. Capturas de comunicación acerca de Jornadas de vacunación. 8.1.3.2. Captura de pantalla bazares. 8.1.3.3. Carta Comité de Ayuda - Ernesto Arias.</p> <p>Se evidencia que el MICM con la finalidad de dinamizar la actividad económica de artesanos locales, ha coordinado la participación de 83 de ellos en 2 ferias artesanales, generando ventas por un monto de RD\$130,000.00 entre todos los exponentes.</p> <p>Con la finalidad de impactar de manera positiva al desarrollo económico de la comunidad se evidencia que el MICM ha desarrollado diferentes programas de fomento al emprendimiento, tales como: EMPRETEC, Aprender para Emprender, Emprendimiento social, entre otros. En donde se han capacitado 610 personas y se han brindado 10 asistencias mentorías técnicas.</p> <p>Adicional a esto se han capacitado un total de 2,408 personas en tema relaciones con la identificación de oportunidades para mejorar el acceso a los mercados.</p> <p>Se evidencia que el MICM en busca de fomentar y desarrollar las micro, pequeñas y medianas empresas creó el Programa Nacional de Educación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>Financiera mediante el cual se han capacitado un total de 2,042 personas en temas de Inclusión Financiera, y se han brindado 39 asistencias técnicas en el tema.</p> <p>Evidencias: 8.1.4.1 Evidencia de Ferias Artesanales 8.1.4.2. Evidencia Programas de Fomento al Emprendimiento</p> <p>Se evidencia que el MICM tiene un fuerte compromiso con la transparencia, obteniendo un porcentaje de cumplimiento de un 99% en la evaluación realizada por la DIGEIG.</p> <p>Se evidencia el compromiso del MICM con el incremento de las competencias técnicas y solución de controversias mediante la impartición del taller “Arbitraje Internacional y el Estado dominicano” impactando un total de 80 responsables jurídicos de 30 instituciones del Estado Dominicano. Además, se fortalecieron unos 58 funcionarios de 21 instituciones en Administración de Acuerdos y Tratados Comerciales Internacionales, mediante el taller “Monitoreo y Evaluación del Acuerdo de Asociación Económica con Europa”</p> <p>Se evidencia el compromiso del MICM con brindar igualdad de oportunidades a todos los ciudadanos mediante la iniciativa del Proyecto de Desarrollo de Capacidades de Emprendimiento Económico y Social en la Zona Fronteriza (RETO FRONTERA), con el apoyo financiero de la Agencia Española de cooperación Internacional para el Desarrollo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>(AECID), el cual beneficiará a más de 1,500 personas con capacitaciones y asistencias técnicas para el desarrollo de ideas de negocios en las provincias de la frontera.</p> <p>Evidencia: 8.1.5.1. Evidencia taller “Arbitraje Internacional y el Estado dominicano” 8.1.5.2 Evidencia taller “Monitoreo y Evaluación del Acuerdo de Asociación Económica con Europa” 8.1.5.3 Evidencia Proyecto de Desarrollo de Capacidades de Emprendimiento Económico y Social en la Zona Fronteriza (RETO FRONTERA).</p> <p>Se evidencia que el MICM tiene un compromiso real con la gestión de la sostenibilidad en las operaciones de la institución y esto se demuestra a través de la adquisición de 5 motonetas eléctricas para la mensajería del Ministerio como iniciativa para la reducción de la huella de carbono.</p> <p>Como parte del impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, el MICM ha demostrado compromiso a través de jornadas de charlas de concientización en colaboración con el NUVI, que es la mayor alianza privada que persigue crear una cultura de reducción, reutilización, reciclaje y aprovechamiento de residuos. El MICM se ha enrolado como un punto de recolección NUVI.</p> <p>Se evidencia que el MICM tiene un compromiso con la sostenibilidad medioambiental mediante la implementación del Programas 3R’s y la creación del “Punto Limpio”.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Opinión pública 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>Con la finalidad de promover el uso de fuentes de energías alternativas, e impulsar la expansión del parque vehicular no convencional se evidencia que el MICM creó el Fideicomiso de Administración para el Programa de Masificación del Gas Natural (MASGAS), para la implementación del programa nacional de conversión de unidades vehiculares público y privadas al sistema de gas natural,</p> <p>Evidencias: 8.1.6.1 Adquisición Motonetas Eléctricas 8.1.6.2 Compromiso colaboración Institucional NUVI 8.1.6.3 Evidencia Fideicomiso de Administración para el Programa de Masificación del Gas Natural (MASGAS),</p> <p>Se evidencia que el MICM está comprometido con una gestión transparente a través de resultados muy favorables en encuestas de percepción pública en favor del Ministerio. También se evidencia una valoración en la accesibilidad de los servicios que ofrece el MICM de un 93% de satisfacción. Cabe destacar que el nivel de cumplimiento de la transparencia en la DIGEIG es de un 99%.</p> <p>Se evidencia una satisfacción general pública con relación a la gestión que realiza el ministerio mediante el Análisis sobre Niveles de Favorabilidad del MICM en Medios de comunicación.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>8.1.7.1 Resultados Análisis sobre Niveles de Favorabilidad del MICM en Medios de comunicación.</p> <p>8.1.7.2 Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano MICM, primer Trimestre, enero-marzo 2021.</p>	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) 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>Se evidencia que el MICM ha establecido políticas para reducir el impacto ambiental que genera el Ministerio, así como la adquisición de motores eléctricos para ser utilizados por los mensajeros de la institución. También se evidencia la adquisición de un medidor de agua para poder medir la cantidad de galones que se utiliza y poder tomar acciones en la reducción del uso del agua.</p> <p>Se evidencia que el MICM tiene un compromiso con la preservación y mantenimiento de los recursos a través de la implementación del Proyecto Diagnósticos de Producción Más Limpia, a través del cual se le brinda capacitación y asistencia técnica especializada para la aplicación de la metodología de eficiencia de recursos y producción más limpia a 10 industrias manufactureras.</p> <p>Se evidencia el compromiso con la formación en temas de sostenibilidad del MICM a través del acuerdo de colaboración interinstitucional con la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Asociación de Industrias de Plásticos de la República Dominicana (ADIPLAST), y la puesta en marcha del "Proyecto de Asistencia Técnica y Capacitación para la Sostenibilidad y Competitividad del sector Plástico", beneficiando a 68 industrias del sector.</p> <p>Evidencias: 8.2.1.1 Políticas del Programa Sostenibilidad CREC3R. 8.2.1.2 Evidencia capacitación y asistencia técnica Proyectos Diagnósticos de Producción Más Limpia. 8.2.1.3 Evidencia "Proyecto de Asistencia Técnica y Capacitación para la Sostenibilidad y Competitividad del sector Plástico"</p> <p>El MICM se reúne con los diferentes grupos de interés y autoridades relevantes de la comunidad, con una frecuencia acorde a las necesidades de estos. A la vez, se da respuesta oportuna a las inquietudes recibidas mediante los diferentes canales de contacto establecido.</p> <p>Se evidencia que el MICM monitorea el nivel de positivismo de la institución en los medios de comunicación mediante el Análisis sobre Niveles de Favorabilidad del MICM en Medios de comunicación. Actualmente contamos con un 80% de favorabilidad.</p> <p>Evidencias: 8.2.3.1 Indicador de desempeño Porcentaje de Favorabilidad.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>8.2.3.2 Resultados Análisis sobre Niveles de Favorabilidad del MICM en Medios de comunicación.</p> <p>Se evidencia que el MICM apoya a las 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. A partir del 2018 contamos con 31 ASFL habilitadas, de las cuales 16 de estas reciben fondos del presupuesto general de Estado.</p> <p>Evidencias: 8.2.4.1. Informe trimestre ASFL. 8.2.4.2. Certificado de Habilidad ASFL. 8.2.4.3. Relación de ASFL Habilitadas.</p>	
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Con el propósito de reducir el número de contagios de la Covid-19, el Ministro encabezó la integración del personal del ministerio en las jornadas de vacunación que se realizaron en 17 centros de la 2da Circunscripción del Distrito Nacional, donde también participaron los tomadores de decisión de la institución.</p> <p>Así mismo, la institución puso en marcha la campaña “Por un Corito Sano” a través de la cual se motivó</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>a la población a que se sumen a las jornadas de vacunación.</p> <p>De igual forma, en apoyo al programa de vacunación del país, el MICM habilitó un espacio dentro de sus instalaciones para realizar jornadas de vacunación dirigidas a empleados y familiares empleados. Como resultado, la institución ha aplicado 968 vacunas (entre primeras y segundas dosis).</p> <p>En ese mismo orden, la nueva gestión en el MICM, viene auspiciando la vinculación y sinergias ciudadanas para propugnar iniciativas creativas y sostenibles en respuesta a las actuales necesidades de la nación. A través de la Dirección de Atención Integral al Cliente y la Dirección de Recursos Humanos, se realizó la Jornada de donación de Sangre con la Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil (FACCI) en la sede de la entidad ministerial. La jornada mancomunada fue desarrollada con la acción conjunta de ambas entidades en favor de los niños del país, con la masiva donación de los colaboradores del MICM en favor de los niños del país, donde se recolectaron 21 pintas de sangre.</p> <p>El ministerio cuenta actualmente con 34 donantes de sangre, colaboradores solidarios, identificados con esta causa, quienes consideran que donar es un regalo valioso que todos podemos hacer.</p> <p>A los fines de garantizar la salud de las colaboradoras, se han liderado dos jornadas de Papanicolau, contando con una participación de 17 colaboradoras beneficiadas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Evidencias:</p> <p>8.2.5.1. Cápsula de #NoticiasMICM</p> <p>8.2.5.2. Capturas de Instagram de campaña de vacunación.</p> <p>8.2.5.3 Carta de agradecimiento Donación de sangre.</p> <p>Se evidencia que el MICM realiza intercambios productivos interinstitucionales a través de acuerdos como el Programa de Formación y Asistencia Técnica Avanza al Sector Plásticos, a través del acuerdo de colaboración interinstitucional con la Asociación de Industrias de Plásticos de la República Dominicana (ADIPLAST), el cual pone en marcha el "Proyecto de Asistencia Técnica y Capacitación para la Sostenibilidad y Competitividad del sector Plástico" con el apoyo del Instituto Colombiano del Plástico, INTEC, INFOTEP y TEP PUCMM, beneficiando a 68 industrias del sector plástico.</p> <p>En el MICM se han realizado más de 18 webinars, donde se han tratado temas diversos que benefician tanto a los colaboradores como a los grupos de interés del MICM. Dentro de estos podemos mencionar algunos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La economía digital es el motor de cambio. • Conversemos sobre cáncer de mama. • Retos de la ODS ante la pandemia del covid-19. • Ley general de residuos 225-20 y el desarrollo de la industria dominicana. <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>8.2.6.1. Evidencia Programa de Formación y Asistencia Técnica Avanza al Sector Plásticos y número de industrias beneficiadas.</p> <p>8.2.6.2. Captura de pantalla divulgación webinars</p> <p>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, 12 casos en el año 2020 y tres (3) casos en lo transcurrido del presente año. Este Ministerio cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo el cual cuenta con 12 miembros.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.2.7.1. Formularios de Aviso de Accidente de Trabajo (ATR-2)</p> <p>8.2.7.2. Documento del comité de salud ocupacional y salud en el trabajo creado.</p> <p>Se evidencia que el MICM cuenta con políticas de manejo y reducción de residuos, consumo responsable del agua corriente y energía eléctrica, y manejo de impresiones y fotocopias.</p> <p>Se evidencia como resultado tangible de la contribución al desarrollo social por parte del MICM, la vacunación de un total de 968 personas, incluyendo entre estos colaboradores, y ciudadanos familiares de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.2.8.1. MDP-DPM-06 Manejo y reducción de residuos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>8.2.8.2. MDP-DPM-07 Consumo responsable del agua corriente y energía eléctrica.</p> <p>8.2.8.3. Evidencia Cantidad de Personas Vacunadas.</p>	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</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>Se evidencia que el MICM en el trimestre Enero-marzo 2021, ofreció 22 servicios, de los cuales recibió un nivel de satisfacción por parte del ciudadano/cliente de un 93%, estos resultados fueron obtenidos a través de la encuesta de satisfacción.</p> <p>Evidencia: 9.1.1.1. Informe Encuesta de satisfacción al cliente/ciudadano 1er trimestre.</p> <p>El MICM tiene un impacto significativo en la sociedad el cual se evidencia a través de diferentes iniciativas y programas: A través del Acuerdo de colaboración con la Escuela de Organización Industrial (EOI), se creó el Programa de Capacitación Especializada para el Sector Industrial Dominicana, el cual busca desarrollar planes de capacitación y asistencia técnica enfocados en mejora de la gestión empresarial, digitalización y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>sostenibilidad, lo cual contribuye al posicionamiento y competitividad del sector industrial dominicano, mediante estas capacitaciones han sido impactados 120 representantes del sector.</p> <p>Se evidencia el compromiso del MICM de fomentar la actividad económica nacional a través de iniciativas como la aprobación de 45 permisos para la instalación de empresas de zonas francas y 4 parques industriales, que producirán una proyección total de 10,983 empleados y una inversión de US\$ 69,517 millones.</p> <p>Se evidencia que el MICM en busca de potenciar las habilidades empresariales y emprendedoras de las mujeres de la zona fronteriza ha puesto en marcha el Programa de Empresariedad Femenina, impactando a un total de 1646 mujeres de las provincias de Elías Piña, Pedernales, Dajabón, Montecristi e Independencia, las cuales recibieron capacitación, asesoría y acompañamiento técnico en acceso a mercados, finanzas, tecnología de la información y la comunicación, cultura emprendedora, y procesos asociativos.</p> <p>Con el objetivo de fomentar la autonomía económica de la mujer, el MICM ha puesto en operación el servicio Clasificación Empresarial Mipymes Mujer, iniciativa que representa un hito de alto impacto en el sector de las Mipymes lideradas por mujeres. ofreciéndoles acceso preferencial en las compras estatales, en cumplimiento al artículo 26 de la Ley No. 488-08. Durante este período se han emitido 264 certificaciones de Mipymes Mujer,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>de un total de 10,293 certificaciones Mipymes emitidas.</p> <p>El MICM toma acciones con miras al fortalecimiento del sector productivo del tabaco que se evidencian a través de iniciativas como: Reapertura de la Zona Franca Industrial en Salcedo, Provincias Hermanas Mirabal, que trae consigo la creación de 300 nuevos empleos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>9.1.2.1 Evidencia Programa de Capacitación Especializada para el Sector Industrial Dominicana</p> <p>9.1.2.2. Evidencia Aprobación de 45 permisos para la instalación de empresas de zonas francas y 4 parques industriales.</p> <p>9.1.2.3. Evidencia Programa de Empresarialidad Femenina.</p> <p>Como parte del compromiso de la mejora continua del MICM, se evidencia que el benchmarking ha sido una estrategia que da lugar a la identificación de oportunidades de mejora y a logros tales como la Certificación ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencia:</p> <p>9.1.3.1 Certificación Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Se evidencia el compromiso del MICM en mantener relaciones con autoridades y organizaciones afines. Para el año 2019 se firmaron un total de 16 acuerdos, para el año 2020 el número total fue de 22 acuerdos firmados y para el año en curso (2021)</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>se han firmado un total de 22 acuerdos hasta la fecha.</p> <p>Evidencia: 9.1.4.1 Matriz Convenios 2015-2021.</p> <p>En el Sistema de Metas Presidenciales se monitorea el nivel de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores del sistema. Los resultados de reflejan en los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SISMAP: 94.73% - iTICge: 92% (Posición 29 del ranking) - Transparencia (DIGEIG): 99% - Gestión Presupuestaria: 88% (Trimestre octubre – diciembre 2020, es el último reporte, puesto que el DIGEPRES cambió el método de evaluación de este indicador); - NOBACI: 0% de cumplimiento en la autoevaluación de la institución. (A la Espera de la evaluación por Contraloría) - Carta Compromiso al Ciudadano: 98% de cumplimiento. - SISCOMPRAS: 98.84% 	<p>No se evidencia análisis de los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores de gestión.</p>
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>El MICM dentro de su proceso de implementación de la Norma ISO 9001:2015, aperturó acciones para la mejora de los procesos y servicios que ofrece, de los cuales podemos mencionar la ejecución del 81.63% de cumplimiento de estas acciones.</p> <p>Evidencias: 9.1.6.1 Captura de pantalla SharePoint.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes obtuvo una calificación de un 91.80%, en el primer semestre del 2021, en el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (iTICge 2021), lo cual evidencia el esfuerzo de la institución en fortalecer los estándares de transparencia y gobierno abierto a nivel gubernamental y las herramientas que garanticen la participación electrónica de los ciudadanos en los portales web, los procesos y la toma de decisiones del gobierno.</p> <p>También se evidencia que, a través de la puesta en marcha de la plataforma Ventanilla Virtual, programa que se enmarca dentro de República Digital, se han recibido 11,408 solicitudes de servicio desde enero a julio 2021.</p> <p>Evidencias: 9.1.7.1 Captura de pantalla indicador. 9.1.7.2. Matriz Monitoreo de Servicios del MICM a través de la VV.</p>	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Se evidencia que el MICM trabaja eficientemente en la gestión de los recursos disponibles, tanto financieros como humanos, de conformidad con lo indicado en las normativas establecidas por los órganos rectores para tales fines, cumpliendo con una gestión eficiente y transparente.</p> <p>Evidencias: 9.2.1.1. Reporte de Ejecución Presupuestaria MICM 9.2.1.2. POA MICM 2021. 9.2.1.3. Plan de Capacitación.</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>A raíz de la Certificación ISO 9001:2015, surgieron un total de 49 acciones de mejora de las cuales se subsanaron 40 logrando así un 81.63% de cumplimiento de estas acciones.</p> <p>Evidencias: 9.2.2.1 Captura de pantalla SharePoint.</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>Como parte del compromiso de la mejora continua del MICM, desde la Dirección de Control de Gestión, se ha establecido una matriz que recoge las buenas prácticas de otras instituciones, a fin de crear un plan que permita al ministerio ponerse en contacto con dichas instituciones para el intercambio de ideas y la implementación interna futura.</p> <p>Se evidencia que el MICM como parte de sus iniciativas de benchmarking, estableció un listado de factores a mejorar a través de una reunión con la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos.</p>	<p>No existe evidencias de análisis comparativos de resultados de benchmarking y una debida consolidación.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se evidencia que el MICM en ánimos de colaboración y compañerismo, realizó un webinar en el cual se invitó a diferentes instituciones públicas, y se compartió las buenas prácticas aplicadas internamente acerca de la formulación de las Cartas Compromiso en la Administración Pública Dominicana.</p> <p>En adición a lo mencionado anteriormente, y en esa misma dirección el MICM, desde la Dirección de Control de Gestión, fue invitado a participar en el Primer Congreso Iberoamericano de Compliance, sobre el tema “La Implantación del Compliance en el Sector Público”, en el cual se compartió las buenas prácticas aplicadas y por aplicar dentro del ministerio.</p> <p>Se evidencia que el MICM realiza acciones en sentido del benchlearning de otras instituciones públicas como: Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA), con quien se compartió estrategias con respecto a la aplicación de encuestas que midan la satisfacción de los servicios ofrecidos por el MICM.</p> <p>Se evidencia el MICM se encuentra en la posición No. 26 de 60 instituciones con un porcentaje de satisfacción de 94.7%, según el Informe de Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por la Administración Pública (Informe comparativo de las 60 instituciones analizadas).</p> <p>Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>9.2.3.1. Encuentro Benchmarking APAP 9.2.3.2. Webinar “Las Cartas Compromiso al Ciudadano” 9.2.3.3. Congreso Iberoamericano de Compliance: Ethics and Legal.</p> <p>El MICM dentro de sus acuerdos y convenios firmados, ejecuta las acciones descritas dentro de los mismos, de acuerdo con lo pactado entre una parte y otra.</p> <p>Evidencia: 9.2.4.1. Matriz de acuerdos y convenios.</p> <p>Con el desarrollo de Ventanilla Virtual hemos facilitado la solicitud de todos los servicios que brinda el ministerio, focalizados a través de un sistema que permite la atención permanente, menor tiempo de respuesta, reducción de uso de papel, mejor seguridad de la información, entre otros beneficios. Por otra parte, hemos desarrollado el sistema de Gestión de Servicios, vía Intranet, de cara a la prestación de servicios internos y el mejor desempeño de la organización. En este, estamos realizando mejoras con el objetivo de incorporar todas las solicitudes que se generan desde las diferentes áreas del MICM.</p> <p>También estamos eficientizando la burocracia administrativa gracias al sistema GeoMICM que permite un diagnóstico eficiente y ágil para la toma de decisión en los trámites de permisos.</p>	<p>No existe evidencia de mediciones sobre la eficacia de las alianzas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Con el fin de cumplir con los estándares creados por el Departamento de Estandarización Normativa y Auditoría Técnica, se evidencia que el MICM ha implementado cambios en su gestión de las TIC, certificándose en Normas NORTIC, logrando la homogeneidad con demás organismos gubernamentales certificados.</p> <p>Evidencias: 9.2.5.1. Captura de pantalla Buzón de Sugerencias. 9.2.5.2. Captura de pantalla Sistema GeoMICM. 9.2.5.3. Captura de pantalla Ventanilla Virtual (BackOffice) Captura de pantalla formulario de servicios Intranet.</p> <p>En el Sistema de Metas Presidenciales se monitorea el nivel de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores del sistema. Los resultados de reflejan en los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metas Presidenciales: - SISMAP: 94.73% - iTICge: 92% (Posición 29 del ranking) - Transparencia (DIGEIG): 99% - Gestión Presupuestaria: 88% (Trimestre octubre – diciembre 2020, es el último reporte, puesto que el DIGEPRES cambió el método de evaluación de este indicador); - NOBACI: 0% de cumplimiento en la autoevaluación de la institución. (A la espera de la evaluación por Contraloría). - Carta Compromiso al Ciudadano: 98% de cumplimiento. - SISCOMPRAS: 98.84% 	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Según lo programado en la planificación institucional, la institución ha obtenido varios logros:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Participación en el Premio Nacional a la Calidad en el año 2015, obteniendo la Medalla de Oro. -Certificación de su Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. -El MICM se encuentra en proceso de implementación del Sistema Integrado de Gestión Antisoborno y Compliance con miras a obtener la certificación de estos en las normas ISO 37001 e ISO 37301. -Cumplimiento de un 97.51% en la 2da versión de su Carta Compromiso al Ciudadano. 	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>Se monitorean los niveles de eficiencia anuales y se toman las medidas correctivas de lugar, para lo cual, la organización cuenta en su planificación presupuestaria, el cual se ha ejecutado a la fecha un 48.69%, con los planes operativos mediante el fortalecimiento de los procesos administrativos y financieros que contribuyen a lograr una gestión más transparente y equilibrada.</p> <p>Evidencias: 9.2.8.1. Reporte de Ejecución Presupuestaria.</p> <p>En el MICM se evidencia la eficiencia y control en el gasto público. Las compras y contrataciones y desembolsos de compromisos institucionales se realizan en función de la planificación del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>presupuesto en base a resultados, y en atención a los lineamientos establecidos en las normativas vigentes para tales fines.</p> <p>Evidencias: 9.2.9.1. Presupuesto del MICM 2021 9.2.9.2. Ejecución presupuestaria del MICM.</p>	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.