



Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Christopher de la Cruz
Coordinador

Johanna Figueredo
Paola Collado
Natalie Montilla
Laura Peña
Héctor Almonte
Daniel Monsanto
Evaluador (es)

Santo Domingo, D.N.
Julio 2021

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

Completar la Guía de Autoevaluación con el Modelo CAF, ayuda 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.

Según indica el modelo, en el Ministerios de Industria, Comercio y MiPyme (MICM), se ha realizado el análisis de la organización a partir de nueve criterios y veintiocho subcriterios, apoyados en una serie de ejemplos que sirvieron de referencia en la identificación de los puntos fuertes, los mismos fueron acompañados por las respectivas evidencias que los sostienen.

Como resultado de esta autoevaluación, se distinguen fortalezas y oportunidades de mejoras. Además, ha sido útil para la postulación del Ministerio, al Premio Nacional a la Calidad.

Finalmente, para asegurar el cumplimiento de nuestro compromiso con el país, se pretende continuamente mejorar en base a los resultados obtenidos en el control del desarrollo de los planes institucionales.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1. MISIÓN

Impulsar el desarrollo de la industria, el comercio y las Mipymes, facilitando su crecimiento sostenible y la generación de empleos de calidad, mediante el diseño y ejecución de políticas públicas y la regulación eficiente de las actividades productivas, propiciando la productividad de los sectores.

I.1.2 VISIÓN

Ser una institución referente nacional y regional en el diseño, formulación y ejecución de políticas, planes y programas; gestionando de manera eficiente, innovadora y transparente el fomento y regulación de los sectores de la industria, el comercio y las Mipymes, con un equipo integro, competente y altamente comprometido con el desarrollo del país.

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

- Compromiso social
- Integridad
- Excelencia
- Trabajo en equipo
- Innovación
- Transparencia

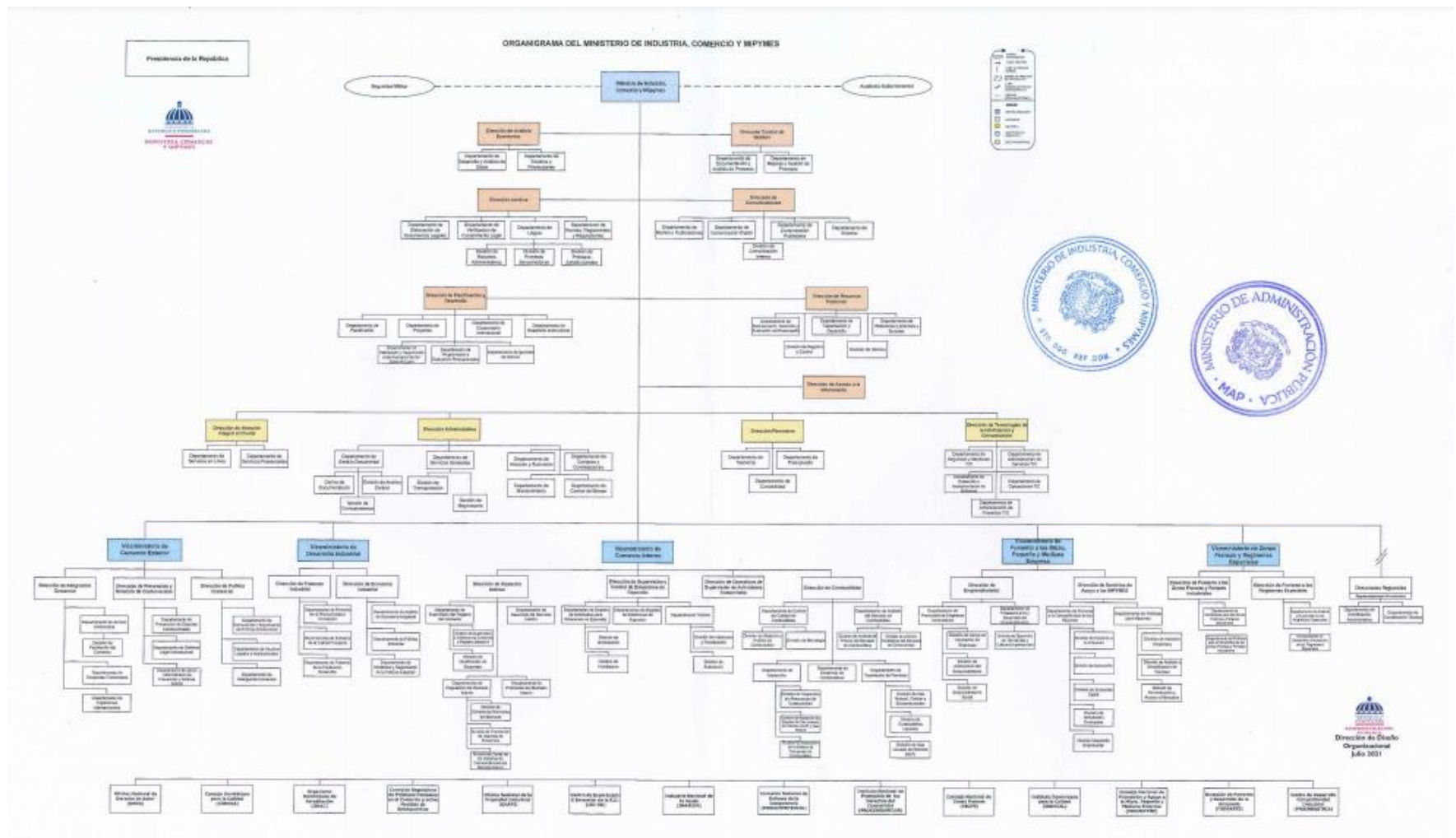
I.1.4 BASE LEGAL

Como órgano rector y encargado de la formulación, adopción, seguimiento, evaluación y control de las políticas, estrategias, planes generales, programas, proyectos y servicios de los sectores de la industria, exportaciones, el comercio interno y el comercio exterior, las zonas francas, los regímenes especiales y las mipymes, la base legal del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes es muy amplia, por lo que a continuación citamos solo las principales leyes, decretos y resoluciones que constituyen nuestra base legal:

- Ley No. 37-17 de fecha 03 de febrero de 2017 que organiza el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.
- Decreto No. 100-18 de fecha 06 de marzo de 2018, que dicta el Reglamento de Aplicación de la Ley No. 37-17.
- Ley 290-66 Ley Orgánica del Ministerio de Industria y Comercio, de fecha 30 de junio de 1966.
- Decreto No. 220-19 sobre el Reglamento que establece el Procedimiento Administrativo Sancionador del MICM, de fecha 07 de junio de 2019.

1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



I.1.6 SERVICIOS

MIPYMES

- Certificación y renovación de certificación de Clasificación Empresarial MIPYMES
- Certificación de Clasificación Empresarial MIPYMES Mujer

Gas Licuado de Petróleo

- Licencia y renovación de licencia de transporte a domicilio y venta a granel de gas licuado de petróleo (GLP), mediante unidades de tanque integrado (camiones rígidos o bobtails).
- Licencia y renovación licencia Distribuidor Mayorista de Gas Licuado de Petróleo (GLP)

Empresa Generadora

- Clasificación de Empresa Generadora de Electricidad
- Modificación de Clasificación Empresa Generadora de Electricidad (EGE/EGP/SA)

Copias Certificadas

- Copia de Certificación de Resolución previamente retirada o de resolución que no conlleven cargos por servicios.
- Copia de solicitud de Certificación

Servicios Marítimos

- Admisión e Inscripción de Hipotecas Navales y Entrega de Certificados

Desarrollo Industrial

- Certificación de Revisión de Planos de Locales Industriales (CNO)

Almacenes Generales de Depósito (AGD)

- Licencia y renovación de licencia para operar como Almacén General de Depósito
- Extensión de Almacén General de Depósito
- Autorización y renovación de autorización de uso de local a ser destinado como Almacén General de Depósito

Cámaras de Comercio y Producción

- Trámite de reconocimiento oficial y personalidad jurídica de las Cámaras de Comercio y Producción nacionales, binacionales y regionales ante el Poder Ejecutivo
- Constancia de adecuación de Cámaras de Comercio nacionales, binacionales y regionales, a la Ley No. 50-87 que rige la materia.
- Certificado definitivo de reconocimiento oficial de Cámaras de Comercio y Producción nacionales, binacionales y regionales.
- Copias certificadas de documentos de Cámaras de Comercio y Producción
- Certificación de actualización de expediente de una cámara de comercio y producción incorporada.

Gas Natural (GN, GNV y GNC)

- Licencia y renovación de licencia de Transporte de Gas Natural por Gasoducto Virtual (Camiones), y por Gasoducto Tradicional (Redes)
- Licencia de Importador de Gas Natural
- Licencia y renovación de licencia de Terminal de Importador y Almacenamiento de Gas natural, de Planta de Carga y Comprensión, Plan de Descarga y Descomprensión de Gas Natural, de Distribuidor de Gas Natural, de Operador de Taller de Conversión Autorizado, de Importación y Distribución de Equipos de Conversión y de Equipos para Estaciones de GNV
- Gas Natural. Solicitud de Inspección Técnica Final de Culminación de Obra

Combustibles Líquidos

- Licencia y renovación de licencia de transporte de productos derivados del petróleo por unidad móvil, de transporte a domicilio y venta a granel de combustibles diesel (gasoil) y fuel oil No. 6 (Bunker C), mediante unidades de tanque integrado, de transporte de combustible de aviación Jet A-I y AVGas 100LL para consumo propio
- Inclusión unidad adicional de transporte de combustible
- Inclusión unidad móvil licencia venta y transporte a domicilio
- Renovación anual de distintivos adhesivos (sticker) de unidades de transporte de combustible.
- Licencia y renovación de licencia de transporte de combustibles para consumo propio mediante unidades de tanque integrado.
- Cambio en el registro de licencia de transporte de productos derivados del petróleo por unidad móvil
- Licencia de distribuidor mayorista de combustibles líquidos
- Licencia y renovación de licencia de importador de derivados del petróleo, de licencia de importador de derivados del petróleo, incluyendo GLP, sin terminal de almacenamiento propia, de licencia de operación de depósito de derivados del petróleo para la venta o consumo propio, y de licencia de operación de terminal de almacenamiento de derivados del petróleo para la venta o consumo propio
- Licencia de Re-Exportación de derivados del petróleo

Supervisión y Control de Estaciones de Expendio

- Solicitud y realización de evaluación técnica de funcionalidad del terreno
- Solicitud de autorización para inicio de trámites de obtención de permisos y de extensión del plazo (prórroga) para continuar trámites de obtención de permisos
- Solicitud y carta de no objeción a construcción de establecimiento y de extensión de plazo para continuar construcción.
- Solicitud y realización de evaluación técnica final
- Solicitud de licencia de operación de establecimiento de expendio de combustibles.
- Registro Nacional de Estaciones de Expendio de Combustibles
- Clasificación de Plantas Envasadoras de GLP y Estación Categoría III
- Solicitud y carta de no objeción a remodelación / modificación instalaciones / ampliación capacidad de almacenamiento
- Solicitud de extensión de plazo (prórroga) de remodelación / modificación instalaciones / ampliación capacidad de almacenamiento
- Solicitud y realización de evaluación técnica de culminación de trabajos de remodelación / modificación instalaciones / ampliación capacidad de almacenamiento
- Solicitud de modificación de registro por cambio de datos
- Solicitud de modificación de registro por arrendamiento
- Solicitud de renovación anual de licencia de operación de establecimiento
- Solicitud de no objeción a traspaso de titularidad de licencia de operación de estaciones de expendio
- Solicitud y realización de evaluación técnica para reapertura
- Solicitud de reapertura (cese de suspensión provisional)
- Solicitud de Certificación de documentos

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL. (Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

Ejes Estratégicos y Principales Objetivos

- I. Fomento y desarrollo de la cultura emprendedora y del emprendimiento.
 - Garantizar el efectivo funcionamiento de la Red Nacional de Emprendimiento.

- Fomentar el surgimiento de nuevos proyectos de emprendimiento.
 - Diseñar e implementar un Sistema de Evaluación y Monitoreo del Emprendimiento en República Dominicana.
 - Fomentar una industria de soporte que brinde apoyo al emprendedor durante toda la cadena de valor.
 - Gestionar el conocimiento en el área de emprendimiento.
 - Promover políticas públicas que fomenten el desarrollo de nuevos mecanismos de financiamiento para los diferentes tipos de emprendedores.
 - Simplificación normas y regulaciones para crear y gestionar empresas.
2. Fomento del desarrollo empresarial integral de las Mipymes.
 - Ampliar la cobertura de servicios de la Ventanilla Única de Formalización.
 - Evaluar la eficiencia y cobertura de los Centros Mipymes.
 - Mejorar la calidad y competitividad de las Mipymes.
 - Fomentar la inclusión financiera de las Mipymes.
 3. Fomento, regulación y fiscalización de la importación, comercialización y transporte de los combustibles.
 - Regular y controlar la comercialización de combustible en el mercado local.
 - Garantizar el transporte de combustibles en condiciones de seguridad para las personas y el medio ambiente.
 - Garantizar la seguridad en las operaciones de las estaciones de expendio de combustibles líquidos, GLP y GNV.
 - Garantizar el cumplimiento eficiente de las funciones de supervisión, control y fiscalización del expendio de combustible en la Rep. Dom.
 - Transparentar la regulación de la fijación de los precios de los combustibles.
 4. Modernización de los patrones de consumo de combustibles hacia combustibles más limpios.
 - Promover el uso de Gas Natural en el parque vehicular de la Rep. Dom.
 - Garantizar el adecuado cumplimiento de las normativas establecidas para la importación, distribución y expendio de GNV.
 5. Fomento y regulación del desarrollo del mercado y el comercio interno.
 - Contribuir a u mayor acceso a mercados de las empresas lideradas por mujeres.
 - Lograr el desarrollo y la creación de empresas del sector gastronómico.
 - Aplicar efectivamente el régimen de sanciones y consecuencias en el comercio interno.
 - Contribuir al fortalecimiento del mercado interno.
 - Garantizar la adecuada regulación y cumplimiento de las normativas de operación en el comercio interno.
 - Garantizar la correcta aplicación de la Ley 17-19 de Irradiación del Comercio Ilícito, Contrabando y Falsificación de Productos Regulados.
 6. Fomento del comercio exterior y la correcta administración de los acuerdos comerciales.
 - Activar mecanismo de acumulación bajo Acuerdo de Asociación Económica con la Unión Europea (EPA).
 - Garantizar el adecuado aprovechamiento de los acuerdos comerciales.
 - Contribuir con el desarrollo de las capacidades de las empresas dominicanas para el acceso a mercados.
 - Fomentar el incremento de las exportaciones de servicios no tradicionales.
 7. Fomento del desarrollo de las zonas francas.

- Desarrollar estrategias que permitan el diseño de políticas de encadenamientos productivos.
 - Promover políticas para aprovechar auge de “nearshoring” en proyectos de contenido tecnológico.
 - Identificar retos y oportunidades de la industria nacional y zonas francas en el marco de la reactivación económica.
 - Fomentar la inversión de empresas en la Rep. Dom. Aprovechando la relocalización de empresas a nivel mundial (nearshoring).
 - Apoyar el fortalecimiento del sector Zonas Francas.
 - Enfrentar la falsificación de cigarros, que afecta la producción local y la imagen del cigarro dominicano.
 - Garantizar mayor rapidez y eficiencia en los servicios que se ofrecen en las zonas francas.
8. Promoción del desarrollo de los regímenes especiales.
- Fortalecer los regímenes especiales.
 - Asegurar disponibilidad de espacio físico en parques industriales y de zonas francas.
 - Declarar al tabaco y al cigarro como patrimonio cultural de la Rep. Dom.
9. Fomento del desarrollo de los sectores productivos y la industrialización.
- Apoyar el fortalecimiento de la infraestructura de capital y física de las industrias.
 - Fomentar la industrialización y la industria 4.0
 - Promover la actualización normativa del sector industrial dominicano (ordinario y de regímenes especiales).
 - Desarrollar las capacidades de las industrias manufactureras dominicanas para el acceso a mercados.
 - Fomentar los encadenamientos productivos.
 - Fomentar estrategias de P+L y economía circular en el sector manufacturero.
 - Promover la cohesión de la política de promoción internacional y la regulación tributaria.
10. Fortalecimiento y desarrollo institucional del MICM.
- Contribuir a la toma de decisiones en base a las informaciones disponibles relativas a los sectores de la industria, el comercio y las Mipymes.
 - Incrementar las capacidades técnicas profesionales de los colaboradores del MICM.
 - Garantizar la sistematización y uso de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos del ministerio.
 - Lograr una gestión ajustada a estándares internacionales, que garantice la eficiencia, transparencia, y la innovación en los procesos.
 - Adecuar la estructura organizativa de la institución, y funciones de acuerdo con las prioridades y objetivos definidos.
 - Garantizar el correcto y eficiente funcionamiento de las áreas de la institución.
 - Asegurar la inclusión de la perspectiva de género en la institución.
 - Garantizar condiciones salariales acorde a las competencias y condiciones técnicas de los colaboradores.
 - Normalizar el estatus laboral de los colaboradores de servicios especiales.
 - Fortalecer la marca empleadora y sentido de pertenencia institucional.
 - Mejorar las relaciones públicas con los medios de comunicación.
 - Fortalecer la presencia del Ministerio en los entornos digitales.
 - Fortalecer las relaciones con los distintos grupos de interés del MICM.

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- El desarrollo estratégico de la misión, visión y valores del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, conducida con liderazgo y enfoque en los planes estratégicos.
- La certificación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad del MICM, basado en la ISO 9001:2015, que garantiza la calidad de los servicios, así como el fortalecimiento de sus procesos y medición de sus indicadores de gestión.
- El compromiso con la gestión de sostenibilidad medioambiental en las operaciones de la institución. Adicional a esto, el MICM se encuentra enrolado como un punto de recolección NUVI.
- El Sistema de Ventanilla Virtual que pone a disposición de los ciudadanos / clientes los servicios que ofrece la institución.
- La certificación en la NORTIC A4 sobre gobierno electrónico, la cual vela por la interoperabilidad con diferentes instituciones del Estado, lo cual facilita la integración de los procesos relacionados con los servicios digitales, permitiendo compartir y reutilizar plataformas y sistemas de información.
- Las alianzas público-privadas con universidades y centros de estudios, para la puesta en operación de los Centros Mipymes.
- La creación de tableros interactivos (dashboards) que brindan información oportuna y en tiempo real de los indicadores que se monitorean en la institución, lo cual facilita la toma de decisiones.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.1.1 LIDERAZGO

No se realiza la valoración de los grupos de interés del MICM, conforme a la metodología establecida.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

No se evidencia el análisis desde el contexto externo (amenazas), basado en los cambios del entorno, para identificar los riesgos inherentes.

2.1.3 PERSONAS

No existe evaluación al personal en base a las competencias conductuales y los conocimientos técnicos relacionados con el perfil del cargo, según los perfiles de puestos del manual de cargos existente.

No existe un análisis del costo / beneficio de las capacitaciones. Tampoco se cuenta con un indicador al respecto.

No existe la realización del simulacro para conocer las rutas de evacuación en caso de emergencias.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

No se evidencia la implementación, monitoreo y evaluación de la relación costo-efectividad de las tecnologías utilizadas.

2.1.5 PROCESOS

Esta área no presentó debilidades evidentes.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Esta área no presentó debilidades evidentes.

2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Esta área no presentó debilidades evidentes.

2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

No existen mediciones del impacto con respecto a la responsabilidad social.

2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

No se evidencia análisis de los resultados obtenidos en cada uno de los indicadores de gestión.

No existe evidencia de mediciones sobre la eficacia de las alianzas.

No existen evidencias de análisis comparativos de resultados de benchmarking / benchlearning y una debida consolidación.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Luego de haber agotado el proceso de Autoevaluación, el MICM muestra buenos resultados a nivel interno y externo, apostando siempre a la mejora continua. A continuación, presentamos las experiencias y aprendizajes que nos ha dejado la realización de esta actividad:

- Es de vital importancia la participación de todo el personal en los procesos, tanto de planificación como de seguimiento y control de los procesos estratégicos, a los fines de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la institución.