

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL  
CON EL MODELO CAF  
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

\_\_\_\_\_Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes\_\_\_\_\_

**FECHA:**

\_\_\_\_\_Junio 2022\_\_\_\_\_

## 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación, 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)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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>El Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM), de cara a los grandes retos que enfrenta el sector de la industria, el comercio y las MiPymes, y en alineación con los objetivos de la nueva gestión de gobierno, incluyendo el crecimiento económico sostenible, la industrialización del país para potenciar la productividad y competitividad del sector y a la vez impulsar la generación de empleos, ha rediseñado su misión, visión y valores, a fin de continuar con el direccionamiento y enfoque de sus objetivos y estrategias de acción hacia el desarrollo económico, con un mayor enfoque en la calidad de los procesos internos y de los servicios ofertados, así como el fortalecimiento institucional.</p> <p>Como parte del rediseño del marco estratégico de la institución, se realizó una encuesta dirigida a los grupos de interés, tanto internos como externos, con el fin de determinar sus necesidades y expectativas. De igual forma, se llevaron a cabo reuniones en las que participaron las principales autoridades del MICM, técnicos especializados y grupos de interés, para definir no solo el marco estratégico, sino también la política de calidad y los objetivos de la institución, incluyendo las instituciones adscritas al Ministerio. Todo este</p>	

	<p>proceso de rediseño y definición quedó plasmado en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p> <p>A fin de lograr la integración y alineación de todos los niveles de la institución, el nuevo marco estratégico fue socializado no solo a través de los diferentes canales de comunicación interna, tales como correos electrónicos, grupo de WhatsApp y la INTRANET institucional, esta información también fue compartida en la página web del MICM para conocimiento de los grupos de interés y la sociedad en general, también está publicada en el lobby de los diferentes pisos del edificio. Asimismo, el marco estratégico institucional forma parte del proceso de inducción a los nuevos colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b> I.1.1.1. Plan Estratégico Institucional MICM (PEI) 2021-2024 (Págs. 07-13).</p>	
<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><b>Evidencias:</b> I.1.2.1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 del MICM I.1.2.2. Página Web del Ministerio. 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:</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</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>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. Todo este proceso de rediseño y definición quedo plasmado en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, en el cual se establecen los ejes estratégicos puntuales que guiarán el accionar de la actual gestión, y a la vez permitirán responder a los compromisos establecidos en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END-2030), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), las metas presidenciales, los compromisos del Índice de Gestión Presupuestaria y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), entre otros.</p> <p>Para el 1er trimestre del año 2022 la ejecución del Plan Operativo Anual a alcanzado un 83%</p> <p><b>Evidencias:</b>  I.1.3.1. Plan Estratégico Institucional MICM (PEI) 2021-2024 (Págs. 07-13).  I.1.3.2 Avances 1er trimestre del Plan Operativo Anual (POA)</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Como parte de la identidad institucional en el Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes se garantiza la socialización de la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos hacia el público interno y externo.</p> <p>El MICM compartió la misión, visión y valores aprobada en el 2021 a todos los colaboradores por medio del correo electrónico, la INTRANET institucional y los demás canales de comunicación</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

interna. Asimismo, fueron divulgados en el portal web para el conocimiento de los grupos de interés y sociedad en general.

Adicional a lo anterior, para garantizar el conocimiento del marco estratégico institucional del MICM, se socializa en la inducción al personal de nuevo ingreso. Además, la institución cuenta con una política y procedimiento y una metodología para la Gestión del Conocimiento.

En ese mismo orden, desde la Dirección de Control de Gestión, como responsables de la implementación de los diferentes sistemas de gestión de la institución, se llevó a cabo el proyecto “Ruta del Conocimiento”, el cual surge por la necesidad de compartir las buenas prácticas que se han desarrollado y replicar los logros obtenidos desde la sede principal del MICM, hacia las oficinas ubicadas a nivel nacional, y de esta forma garantizar de manera transversal el compromiso asumido para satisfacer a los clientes, mediante la aplicación de valores institucionales, sistemas de gestión y la mejora continua.

**Evidencias:**

I.1.4.1. Encuestas aplicadas a los distintos grupos de interés para la identificación de la Misión, Visión, Estrategias.

I.1.4.2. PPT inducción personal RRHH

I.1.4.3. Material acrílico están colocados en cada piso, visible a todos, tanto a los empleados como al personal que visita las instalaciones de la institución.

I.1.4.4. Portal web institucional, menú principal pestaña nosotros, opción quiénes somos.

	I.1.4.5 Presentación Ruta del Conocimiento	
<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 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>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 Plan Estratégico Institucional ha delineado prospectivas y acciones de impacto en consonancia con el Gobierno Central.</p> <p>En la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 se actualizó el Marco Estratégico Institucional (Misión, Visión y Valores).</p> <p>Se cuenta también con una política y procedimiento de Gestión de la Planificación Institucional, donde se estable la periodicidad de revisión. A su vez, 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>Semestralmente que realiza una revisión del FODA institucional con el fin de identificar y aplicar posibles cambios en el contexto interno y externo.</p> <p>Cabe destacar, que el MICM cuenta con la Nortic EI: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p><b>Evidencias:</b> I.1.5.1. Plan Estratégico Institucional MICM 2021-2024.</p>	



	<p>I.1.5.2. Encuestas aplicadas a los distintos grupos de interés para la identificación de la Misión, Visión y Estrategias.</p> <p>I.1.5.3. Política y procedimiento de Gestión de la Revisión por la Dirección (INTRANET-REPOSITORIO).</p> <p>I.1.5.4. Política y procedimiento de Gestión de la Planificación Institucional (INTRANET-REPOSITORIO).</p> <p>I.1.5.5 Política y procedimiento de Gestión de riesgo y oportunidades (INTRANET - REPOSITORIO).</p> <p>I.1.5.6 Control de asistencia de la última reunión de revisión del FODA</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los 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>Se evidencia que, en el MICM, La Comisión de Ética Pública (CEP-MICM) ha promovido un conjunto de acciones para fomentar el apego a los principios éticos fundamentales para la administración pública. En este orden, ha puesto en circulación en el repositorio de documentos, para todo el personal en el intranet institucional, la nueva actualización del “Código de Ética” cuyo objetivo es prevenir los comportamientos no éticos, que se pueden dar en la institución, presentando ejemplos de situaciones específicas identificadas que se puedan presentar a los servidores y como responder ante estas.</p> <p>Como parte de las acciones en búsqueda de contribuir con el fortalecimiento de la ética institucional, el MICM cuenta con la instalación de 1 buzón de denuncia por cada piso (siendo 9 buzones en total) ubicados estratégicamente fuera de la cámara de seguridad para brindar confidencialidad a los colaboradores. Así mismo, se cuenta con un</p>	

código QR que redirecciona al usuario al buzón digital (formulario actualizado recientemente) para denuncias, consultas y asesorías ante cualquier acto de incumplimiento, corrupción o antiético.

Se actualizó el procedimiento de la CEP-MICM, a través de la identificación de varias oportunidades de mejora en el proceso de recepción y tratamiento de las denuncias, el cual está a disposición de todo el personal en el repositorio de documentos de la sección de la CEP-MICM.

Es importante destacar que, el Decreto Presidencial 791-21 crea la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo con el objetivo de promover la institucionalización de la ética y el estímulo de conductas íntegras en el servidor público, quedando así derogado el decreto número 143-17 que conforman las Comisiones de Ética Pública.

Adicional a todo lo anterior, con el objetivo de promover una cultura de integridad y prevención sistemática de incumplimiento y corrupción administrativa, el MICM se certificó en las normas de Gestión de Cumplimiento Regulatorio ISO 37301 y Gestión Antisoborno ISO 37001.

Otras herramientas con las que cuenta la institución como parte del fortalecimiento de la ética institucional son las siguientes: un sistema de evaluación de proveedores estructurado en base a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015, indicadores dentro del Sistema Integrado de Gestión de Calidad donde se mide la transparencia

institucional, y una política de obsequios y regalos a través de la cual se regula la oferta, entrega o aceptación de regalos, donaciones, obsequios, cortesías u otros beneficios similares, en efectivo o especie, a favor de personal del MICM por parte de terceros (proveedores, ciudadanos, socios, intermediarios, u otros vinculados), para prevenir que los mismos puedan ser utilizados como instrumentos de soborno en la organización.

Es importante destacar que, en la selección de proveedores, la institución aplica las normativas establecidas, lo que demuestra la ejecución de todos los procesos de compras y contrataciones de forma transparente, conforme a la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones y sus modificaciones.

**Evidencias:**

I.1.6.1. Plantilla miembros Comité de Ética MICM 2021

I.1.6.2. Formulario Acta Final del Proceso de Votación 2022 Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo

I.1.6.3. MAN-CEP-01 Código de Ética

I.1.6.4. Captura de pantalla buzón digital y formulario

I.1.6.5. PDO-CEP-01 Recepción y Atención de Quejas y Denuncias de Competencia de la Comisión de Ética Pública

I.1.6.6. Fotos Buzones Físicos

I.1.6.7. Certificado ISO 37001: Gestión Antisoborno

I.1.6.8. Certificado ISO 37301: Gestión de Cumplimiento Regulatorio

	I.1.6.9. Política y procedimiento de Gestión de Obsequios, Regalos y otros Beneficios Similares	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>Se evidencia que el MICM refuerza la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos sus colaboradores, a través de programas de formación enfocados a desarrollar nuestros valores de Compromiso Social, Integridad, Excelencia, Trabajo en Equipo, Innovación y Transparencia. Se ha gestionado la actualización de las políticas institucionales que impactan este ámbito. También se ha colgado en el repositorio de Intranet el Manual sobre las Normas de Buen Liderazgo para el conocimiento de todos los colaboradores, así también como sensibilización con todos los directivos de la institución. Como parte de “Dominicana se Transforma”, colaboradores de la institución recibieron capacitación en dos talleres de Mesas de Transformación de Liderazgo en Valores impartidos por el escritor estadounidense John Maxwell.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.1.7.1. Plan de Capacitación Anual 2022</p> <p>I.1.7.2. PDO-DRH-07 Gestión de la Capacitación del Personal</p> <p>I.1.7.3. Normas de Buen Liderazgo</p> <p>I.1.7.4. Socialización de las Normas del Buen Liderazgo</p> <p>I.1.7.5. Programa de formación “Dominicana se transforma”</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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 Ministerio de Administración Pública (MAP) en el año 2021, mediante la Resolución No. 093-2021. La estructura organizacional del MICM se ajusta a los cambios identificados para lograr un mayor impacto y cumplimiento de las estrategias, metas y la política pública institucional.</p> <p>El MICM también cuenta con un Mapa de Procesos, actualizado al año 2022, el cual refleja los procesos estratégicos, operativos y de apoyo de la institución, así como un Manual de Organización y Funciones institucional acorde a la nueva estructura organizativa, el cual fue aprobado mediante la Resolución No. 279-2021. De igual forma, en el repositorio de la entidad, está disponible a través del INTRANET, están contenidos todos los procesos del Ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.2.1.1. Resolución 093-2021 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. 279-2021 que aprueba el Manual de Organización y Funciones del MICM.</p> <p>1.2.1.4. Manual de Cargos y Funciones</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.

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.

Se cuenta con indicadores dentro del Sistema de Gestión y medidos según requerimientos de otras instituciones públicas, mediante el desarrollo de un Sistema Integrado de Medición de Indicadores de Control (SIMIC):

\* SISMAP, Ministerio de Administración Pública (MAP). Periodicidad de medición: mensual.

\* SISCOMPRAS, Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCP). Periodicidad de medición: trimestral.

\* ITICGE, Gobierno Electrónico (OPTIC). Periodicidad de medición: trimestral.

\* NOBACI, Contraloría de la República. Periodicidad de medición: trimestral.

\* Transparencia Gubernamental y Cumplimiento de la Ley 200-04, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. Periodicidad de medición: trimestral.

\* SIGEF, Dirección General de Presupuesto.  
Periodicidad de medición: trimestral.  
\* Metas Presidenciales del Ministerio de la Presidencia.

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. También en el MICM se mide el desempeño de los procesos, dónde se realiza análisis de comportamiento de forma cuatrimestral, de manera tal que de ser necesario se tomen las acciones de lugar a los fines de mejorar los mismos.

**Evidencias:**

- I.2.2.1. Plan Operativo Anual (POA) MICM 2022
- I.2.2.2. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 MICM
- I.2.2.3. Matriz de Desempeño de indicadores de Procesos
- I.2.2.4. Captura de pantalla dashboard SIMIC.

3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la 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.).

El rendimiento y mejora continua de la institución se miden tomando en cuenta el PEI 2021-2024, el cual establece el quehacer de la institución en el largo plazo, y el Plan Operativo Anual (POA), el cual operativiza la estrategia institucional para las diferentes áreas. El POA es monitoreado trimestralmente a fin de medir su nivel de cumplimiento, a raíz de lo cual se emiten los informes correspondientes y son compartidos con los diferentes grupos de interés.

El MICM ofrece el servicio de Certificación de Clasificación Empresarial MiPymes Mujer, iniciativa 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 1,026 certificaciones de MiPymes Mujer, de un total de 11,728 certificaciones MiPymes emitidas.

En el MICM, como metodología para la aplicación y seguimiento de la mejora continua, se emplea el uso de la plataforma SharePoint. Esta plataforma permite dar seguimiento a la gestión de hallazgos (oportunidades de mejoras, observaciones y no conformidades).

Asimismo, se cuenta con la contratación de personas con alguna discapacidad, como parte del personal de la organización.

**Evidencias:**

1.2.3.1. Certificaciones emitidas a MiPymes Mujer.



	<p>I.2.3.2. Relación de Personal de Condiciones Especiales</p> <p>I.2.3.3 Captura de pantalla SharePoint de oportunidades</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>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 de 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 31000 a 30 colaboradores, sensibilizados 304 y capacitados 56 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, antisoborno, continuidad de negocio, salud y seguridad en el trabajo, medio ambientales y reputacionales 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 alineados al Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Anual (POA) a los procedimientos y el contexto organizacional y sus actualizaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1.2.4.1. FOR-DPD-02 Matriz de Monitoreo y Evaluación del POA (INTRANET-REPOSITORIO)</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 (INTRANET-REPOSITORIO)</p> <p>1.2.4.4. Matriz de Gestión de Riesgos y Oportunidades</p>	
<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>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 debemos trabajar, y que a su vez ayuda para la elaboración de planes de mejora.</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.

El MICM, como parte del proyecto de fortalecimiento institucional DIGITALISO, cuenta con las certificaciones ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno y ISO 37301: Sistema de Gestión Compliance. Estos años logramos obtener la Certificación Sostenibilidad 3R 'S - Categoría Plata. Con estas certificaciones la institución apuesta al fortalecimiento institucional, estandarización de las actividades, con procesos más robustos, transparentes, sostenibles y de calidad en la prestación de servicios de las áreas del alcance, contribuyendo así con la optimización de la experiencia de servicio de los ciudadanos clientes. Estos logros son una referencia de innovación en el sector público.

EL Ministerio desarrolló un Sistema Integrado de Medición de Indicadores de Control (SIMIC), con el objetivo de dar un seguimiento efectivo y práctico a los Sistemas de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública y a la implementación de los planes estratégicos de la entidad, que garantice y facilite la aplicación efectiva de mejoras y toma oportuna de decisiones. El SIMIC presenta el comportamiento de los siguientes indicadores:

- SISMAP, Ministerio de Administración Pública (MAP). Periodicidad de medición: mensual.
- SISCOMPRAS, Dirección General de Compras y Contrataciones (DGCP). Periodicidad de medición: trimestral.
- ITICGE, Gobierno Electrónico (OPTIC). Periodicidad de medición: trimestral.
- NOBACI, Contraloría de la Republica. Periodicidad de medición: trimestral.
- Transparencia Gubernamental y Cumplimiento de la Ley 200-04, Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. Periodicidad de medición: trimestral.
- SIGEF, Dirección General de Presupuesto. Periodicidad de medición: trimestral.
- Metas Presidenciales del Ministerio de la Presidencia.

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. Toda esta información es presentada utilizando un DashBoard que permite filtrar por trimestres instituciones, indicadores y años.

En el MICM, como metodología para la aplicación y seguimiento de la mejora continua, se emplea el uso de la plataforma SharePoint. Esta plataforma permite dar seguimiento a la gestión de hallazgos (oportunidades de mejoras, observaciones y no conformidades).

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.2.5.1. Certificación ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>I.2.5.2. Certificación ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno</p> <p>I.2.5.3. Certificación 37301: Sistema de Gestión Compliance</p> <p>I.2.5.4. Certificación Sostenibilidad 3R 'S' - Categoría Plata</p> <p>I.2.5.5. Captura de pantalla SIMIC</p> <p>I.2.5.6. Capturas de Pantalla SharePoint (gestión de hallazgos, gestión de oportunidades, gestión del cambio, compliance y antisoborno)</p>	
<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 alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El Ministerio asegura la comunicación efectiva, porque cuenta con los recursos humanos competentes y de experiencia que gestionan la organización, el rendimiento y la mejora continua desde el diseño e implementación de planes estratégicos y operativos de comunicación externa e interna para optimizar el impacto positivo en sus grupos de interés.</p> <p>La institución se apoya de diferentes canales para mantener una buena comunicación tanto interna como externa, tales como correo electrónico, la creación de un grupo de WhatsApp institucional denominado #ELMICMCAMBIA, reuniones, murales, comunicaciones personalizadas, INTRANET institucional, portal Web y redes sociales, además de contar con una política y procedimiento de comunicación interna y externa. De igual forma, periódicamente se mide el nivel de satisfacción de los clientes a través de diferentes</p>	

	<p>herramientas, las cuales permiten obtener los indicadores de gestión y llevar a cabo las acciones de mejora correspondientes.</p> <p>Cabe destacar, que el MICM cuenta con la Nortic EI: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1.2.6.1 Captura que visualiza el Intranet y el Portal Web, observamos el chat en línea y las redes sociales, así como el newwsletter, entre otros.</p> <p>1.2.6.2 Novedad del Eping</p> <p>1.2.6.3 Market Acces MAP</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</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, incluyendo la creación de un Dashboard que permite la actualización sistemática de los indicadores. Cabe destacar que el MICM cuenta con nuevos equipos tecnológicos (laptops, surfaces, entre otros) que permiten mayor agilidad, y mejora en la respuesta por parte de su recurso humano.</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</p>	

	<p>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. Responsable del cumplimiento de la metodología de la Simplificación de Trámite. Enlace de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)</p> <p><b>Evidencias:</b> 1.2.7.1. Captura de pantalla repositorio INTRANET. 1.2.7.2. Captura de pantalla de Planner. 1.2.7.3. Certificación norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la calidad.</p>	
<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>La institución asegura buena comunicación interna y externa, mediante una matriz diseñada para satisfacer las necesidades de información del público interno como externo.</p> <p>La institución cuenta con diversos medios de comunicación interna tales como el correo institucional, WhatsApp MICMCAMBIA,</p> <p>Una estrategia de comunicación con todos los colaboradores, implementada por la nueva gestión, es el “CAFECITO” como parte de un acercamiento frontal y transparente que permite retroalimentación de manera directa.</p> <p>Cabe destacar, que el MICM cuenta con la Nortic EI: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.2.8.1 Matriz de comunicación interna y externa</p> <p>I.2.8.2 Captura de Política y Procedimiento Gestión Comunicación Externa Digital</p> <p>I.2.8.3. Listado de participantes en el “Cafecito con el Ministro”</p> <p>I.2.8.4. Actividad “Cafecito con el Ministro”</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</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 promueve como pilar de gestión la transparencia y la excelencia.</p> <p>Como demostración del compromiso con la mejora continua, el MICM ha sido la primera institución del Estado en obtener las certificaciones ISO en temas de Cumplimiento Regulatorio y Gestión Antisoborno.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	



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

1.2.9.3. Certificación ISO 37001

1.2.9.4. Certificación ISO 37301

<p>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.</p>	<p>El MICM en aras de reducir la resistencia al cambio y ayudar a los colaboradores a que entiendan la necesidad del cambio y se adapten a la nueva forma de hacer las cosas, cuenta con una Política y Procedimiento de Gestión de Cambios dentro de los Sistemas de Gestión. En este documento se describen las directrices y normas para realizar una gestión efectiva de los cambios.</p> <p>Así mismo el MICM dispone de un SharePoint donde se analizan las solicitudes de cambios que afectan los sistemas de gestión para evaluar el impacto o los posibles efectos esperados. Los cambios realizados, son comunicados a los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b>  1.2.10.1. Política y procedimiento de Gestión de Cambios dentro de los Sistemas de Gestión  1.2.10.2 SharePoint de Gestión de Cambios  1.2.10.3. Comunicación de Cambio y Efectos Esperados</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><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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,</p>	<p>Se evidencia que en el MICM se predica con el ejemplo, los mecanismos y herramientas establecidos apegado a los objetivos y valores deben ser cumplidos por todos los niveles que forman la estructura organizacional.</p>	

<p>empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Se evidencia el compromiso y cumplimiento de las leyes y normativas y de las políticas y procedimientos internos. Desde el Ministro y demás funcionarios actúan acorde a los objetivos y valores establecidos. Adicional a esto, se crean nuevos controles y actualizan las políticas institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1.3.1.1. Formulario Control de Cumplimiento de Política de Vestimenta</p> <p>1.3.1.2. Formulario de Declaración de Conflictos de Interés y Debida Diligencia.</p> <p>1.3.1.3. Declaración Jurada colgada en el portal de transparencia</p> <p>1.3.1.4. Política Acciones administrativas y disciplinarias</p>	
<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 oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se evidencia la coherencia que existe entre la MAE y los altos directivos del compromiso con el logro de los objetivos y el fortalecimiento institucional, y la de impulsar el desarrollo y la competitividad del sector, promover una cultura de inclusión donde cada colaborador se sienta identificado con la misión y los objetivos institucionales. Los líderes de la institución se preocupan por motivar a los colaboradores bajo su supervisión y brindarles el apoyo necesario como parte de su desarrollo profesional y su crecimiento dentro de la institución. Cabe destacar que, en la encuesta de clima laboral realizada durante el período comprendido del 24 de febrero 2021 al 11 de marzo 2021, los colaboradores calificaron la satisfacción general en relación a los directivos en un 89.6%</p>	

y a los supervisores directos / encargados en un 92.6%.

La institución cuenta con los procedimientos de Revisión por la Dirección y de Gestión de la Planificación Institucional, los cuales están dirigidos a monitorear el cumplimiento de los objetivos institucionales y del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

Como parte del fortalecimiento institucional y el promover la participación de los colaboradores, la Dirección de Recursos Humanos ha desarrollado un espacio de integración con el nombre de “CAFECITO”, cuyo propósito es que el Ministro comparta informaciones de interés y converse sobre los planes y proyectos que se estén desarrollando en la institución, y a la vez permite que los colaboradores tengan la oportunidad de expresar sus inquietudes y/o necesidades directamente a la máxima autoridad. En estas reuniones participan colaboradores de todos los niveles jerárquicos y grupos ocupacionales.

Se han realizado planes de capacitación, campañas fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.

**Evidencias:**

I.3.2.1. Actividad “Cafecito con el Ministro”

I.3.2.2. Sensibilización personal con discapacidad

I.3.2.3. Listado de participantes en el cafecito

<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Los líderes se muestran comprometidos en promover la motivación de cada colaborador y les apoyan con el interés de fortalecer su desarrollo profesional, y por ende, la marca 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. Cada dos años el MICM aplica la Encuesta de Clima Organizacional para conocer las opiniones de los colaboradores y hacer planes de mejora. Además, se realizan Encuestas de Satisfacción de Servicios Internos de cada área, con el propósito de conocer las necesidades y expectativas de los colaboradores. Se evidencia la presencia de los buzones de denuncias, quejas y sugerencias, físicos y digitales, para atender las opiniones de los clientes internos, en los casos que aplique.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>I.3.3.1. Correos institucionales sobre informaciones claves de Recursos Humanos</p> <p>I.3.3.2. Encuesta de Satisfacción de Servicios Internos de Recursos Humanos</p> <p>I.3.3.3. Circular Charla Encuesta de Clima Organizacional</p> <p>I.3.3.4. Presentación de Resultados de la Encuesta de Clima.</p> <p>I.3.3.5. Plan de mejora de la Encuesta de Clima y sus informes de avances</p> <p>I.3.3.6. Buzones de denuncias, quejas y sugerencias</p>	
--	---	--



	I.3.3.7. Política y Procedimiento de Gestión de la Comunicación	
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>Se evidencia que en el MICM 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. Se ocupan por el desarrollo de su personal y el papel primordial que desempeñan en el logro de los objetivos institucionales. A través de un plan de capacitación anual, elaborado en base a las evaluaciones del desempeño, necesidades de cada área y tomando en cuenta la planificación institucional, se busca fortalecer de manera continua las capacidades técnicas de los colaboradores, a fin de desarrollar sus competencias y efficientizar el desempeño de sus funciones. De igual forma, se brinda acompañamiento a las diferentes áreas en el proceso de formulación de los planes y proyectos institucionales, los cuales son plasmados en el POA.</p> <p><b>Evidencias:</b>  I.3.4.1. Plan de capacitación anual  I.3.4.2. Correo Institucional sensibilizando sobre los acuerdos del desempeño  I.3.4.3. Circular sobre la Elaboración de Acuerdos de Desempeño 2022.  I.3.4.4. Política de Gestión de la Evaluación del Desempeño del Personal</p>	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de	Se evidencia que en el MICM se han definido equipos de trabajo o comités, quienes gestionan	

<p>autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>aspectos importantes de la institución como las Compras y Contrataciones, la práctica de la ética, Antisoborno y Cumplimiento Regulatorio. Así mismos, por política se han establecido los lineamientos a seguir para cubrir las posiciones interinas de las autoridades. Cada director tiene establecido formalmente quien es su enlace o representante, para el control de la planificación de cada área y rendición de cuentas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.3.5.1. Manual de Cargos y Funciones  I.3.5.2. Formulario Evaluación de Enlace.  I.3.5.3. Acta del Comité de Compras y Contrataciones MICM  I.3.5.4. Plantilla de miembros del Comité de Ética Pública MICM  I.3.5.5. Comité de Cumplimiento y Gestión Antisoborno  I.3.5.6. Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo CMSST</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 y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Se evidencia que en el MICM se promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nuevas demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos, desde el Departamento Capacitación y Desarrollo, mantiene una activa agenda de talleres, charlas y cursos para los empleados, a fin de fortalecer las competencias y las habilidades. El plan de capacitación anual se ha diseñado basado en la detección de necesidades de</p>	

	<p>capacitación levantadas en cada una de las áreas del ministerio. Anualmente se remite un formulario de detección de necesidades de capacitación. También, se les instruye a los encargados para solicitar las capacitaciones que necesitan los empleados.</p> <p>Desde la Dirección de Control de Gestión, como responsables de la implementación de los diferentes sistemas de gestión de la institución, se llevó a cabo el proyecto “Ruta del Conocimiento”, el cual surge por la necesidad de compartir las buenas prácticas que se han desarrollado y replicar los logros obtenidos desde la sede principal del MICM, hacia las oficinas ubicadas a nivel nacional, y de esta forma garantizar de manera transversal el compromiso asumido para satisfacer a los clientes, mediante la aplicación de valores institucionales, sistemas de gestión y la mejora continua.</p> <p>Existen políticas y procedimientos, a fin de asegurar un sistema de aprendizaje continuo.</p> <p><b>Evidencia:</b>  I.3.6.1. Plan de Capacitación  I.3.6.2. Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación  I.3.6.3. Convocatorias para capacitaciones  I.3.6.4. Política de Gestión de capacitación del personal  I.3.6.5 Presentación Ruta del Conocimiento</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</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 a</p>	

	<p>un colaborador por mérito durante el año por su desempeño y valores en el ejercicio de sus funciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>1.3.7.1. Política de Reconocimiento de las Áreas por el Logro de los Objetivos</p> <p>1.3.7.2. Actividad de Reconocimiento de las Áreas por el Logro de los Objetivos</p> <p>1.3.7.3. Política de Gestión de los Beneficios Laborales del Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes</p> <p>1.3.7.4. Actividad de Reconocimiento de colaborador del año</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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>El Ministerio cuenta con una política y procedimiento para la Gestión de la Planificación Institucional, en el cual se establece la consulta a los diferentes grupos de interés. En ese sentido, desde la formulación del PEI, el MICM da participación a los grupos de interés de la</p>	

institución, tanto internos como externos, mediante la consulta de sus necesidades y expectativas. De igual forma, las autoridades políticas, tanto sectoriales como del gobierno central, son consultadas junto con otros grupos, en la definición de las políticas públicas que resoluta la institución, las cuales a su vez estarán siempre alienadas a las prioridades del gobierno y las necesidades del sector, al igual que los objetivos y metas de la institución. Estos planes incluyen las partidas presupuestarias para el logro de los resultados esperados conforme a las metas físicas de la Estructura Programática del Presupuesto.

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.

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 periódicamente cuando ocurren cambios en las instituciones identificadas y vinculadas al MICM. Dicha matriz está a cargo de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

**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

	I.4.1.3 Proceso de Gestión de los Grupos de Interés MICM.	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>Se evidencia con las autoridades políticas, gestionamos las relaciones eficaces, 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><b>Evidencias:</b>  I.4.2.1. Convocatoria a Consultas Públicas (Página Web)  I.4.2.2. Aviso de convocatoria a consulta pública</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<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>Así mismo la institución cuenta con políticas y procedimientos para la identificación de las obligaciones de cumplimiento y otros requisitos aplicables al ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b>  I.4.3.1 Metas Presidenciales MICM  I.4.3.2 Plan Estratégico Sectorial de Industria y Comercio (PESIC) 2018 - 2030  I.4.3.3 Plan Estratégico Institucional 2021-2024 MICM</p>	

	<p>I.4.3.4 Política y procedimiento de Gestión de requisitos legales y reglamentarios</p> <p>I.4.3.5 Matriz de obligaciones de cumplimiento</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><b>Evidencias:</b></p> <p>I.4.4.1. POA MICM 2022</p> <p>I.4.4.2. Plan Estratégico Institucional PEI 2021-2024</p> <p>I.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 gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Se evidencia que el MICM fomenta y apoya a las Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL) del sector, al mes de mayo de 2022 existen un total de 30 ASFL habilitadas, de las cuales 9 reciben fondos de subvención en apoyo a la ejecución de sus programas de actividades que responden a la misión y estrategia de la Institución. También el MICM gestiona y desarrolla asociaciones con partes de interés como lo son: Asociación de Industrias y Empresas de Haina y la Región Sur (AleHAINA) por el impulso del MICM a la industria y preservación de empleos,</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.4.5.1 Informe trimestral de Monitoreo de las ASFL del sector, 1er trimestre 2022</p>	

	I.4.5.2 Lista de ASFL del sector habilitadas al mes de mayo 2022	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	<p>Los altos directivos del MICM participan en diversas actividades organizadas por representantes de asociaciones de profesionales, empresarios, industriales, emprendedores. El diseño del Directorio Creativo, iniciativa diseñada en colaboración con el Ministerio de Cultura, Banco Popular e Intec, para promover el ecosistema creativo dominicano a nivel nacional e internacional. Adaptando tu negocio, iniciativa del PNUD en colaboración con el MICM, que brinda apoyo a emprendedores de las Galeras Samaná.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>I.4.6.1. Programas para fomentar innovación mediante alianzas entre el Estado, las industrias y las universidades.</p> <p>I.4.6.2. MICM y Colombia Productiva trabajarán juntos para promover estrategias de desarrollo industrial.</p> <p>I.4.6.3. MICM, Cultura y Banco Popular presentan Directorio Creativo y plataforma para emprendedores.</p> <p>I.4.6.4. Flyer adaptando tu negocio.</p> <p>I.4.6.5. Flyer Directorio Creativo.</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.	Se evidencia que el liderazgo gestiona relaciones efectivas con las autoridades políticas, promoviendo la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización.	



	<p>Se destaca en la información divulgada que las acciones aplicables cubren una necesidad de los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b> 1.4.7.1 Publicaciones en periódicos sobre planes de acción conjunta entre el Gobierno y las instituciones.</p>	
--	---	--

## 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><b>La Organización:</b></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>Se evidencia que el MICM realiza de forma periódica el análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el cual se toma como base para la formulación de las estrategias y objetivos de la institución. En el documento PEI 2021 - 2024 se muestra el análisis del Contexto Organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> 2.1.1.1. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 2.1.1.2. FODA 2022</p>	

2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.

El MICM tiene indentificado los grupos de interés mediante la matriz de identificación de empresas y grupos de interés. 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 como parte del proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI). El MICM realiza el levantamiento de información oportuna con el objetivo no solo de identificar oportunidades de mejoras para eficientizar la gestión institucional, sino también para definir las estrategias que sirven de base para el direccionamiento de la institución. En ese sentido, se toma en cuenta el contexto de la organización, el cual abarca los factores externos e internos que influyen en el quehacer institucional, y donde se definen las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Estos resultados son comunicados a la organización en su conjunto.

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.

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 internos en el proceso de

	<p>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 políticas de la institución y el cumplimiento de sus expectativas. Estas informaciones son presentadas a través de un informe.</p> <p><b>Evidencias:</b>  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 empresas y grupos de interés.  2.1.2.3. FODA de la institución.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</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><b>Evidencias:</b>  2.1.3.1. Plan Estratégico Institucional MICM (PEI) 2021-2024.</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.

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.

De igual forma, se levanta información de manera periódica, que determina las necesidades oportunas de los grupos de interés, en el que se registran datos que aporten a eficientizar la gestión del MICM.

La metodología de gestión del riesgo establece la identificación de los riesgos, estratégicos, operativos, financieros, tecnológicos, de cumplimiento normativo, antisoborno, continuidad en el negocio, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo y reputacional, 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. Este proceso de gestión de riesgo contempla la medición de la eficacia de los controles. Para la identificación de riesgos se utilizaron los siguientes insumos: diagnóstico arribado del proceso de planificación estratégica institucional, contexto organizacional, objetivos institucionales y los procesos de cada área de la institución, teniendo en cuenta además las fuentes de riesgo, las consecuencias y eventos, amenazas y oportunidades, la naturaleza de los riesgos, los cambios en el entorno interno y externo, los sesgos, creencias y preferencias de los involucrados, y la confiabilidad de la información.

	<p>De manera periódica el MICM revisa el FODA, a los fines analizar y actualizar según los cambios en el contexto interno y externo.</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.1.4.1. Plan Estratégico Institucional (PEI)  2.1.4.2. Autodiagnóstico CAF 2021  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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></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>Para la definición de las estrategias y objetivos institucionales en el período 2021 - 2024, la institución tomó como base las informaciones del contexto interno recopiladas a partir del análisis y expectativas de los distintos grupos de interés, así como el análisis del contexto socioeconómico y sectorial. En el marco de este proceso, 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>El MICM ha identificado los riesgos desde el contexto institucional, sus macroprocesos y ha</p>	

	<p>elaborado planes de acción para mitigar dichos riesgos y asegurar el logro de sus objetivos, basado en la Norma ISO 9001:2015.</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.2.1.1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 MICM.  2.2.1.2. POA MICM 2022  2.2.1.3. Matriz de Gestión de Riesgos.</p>	
<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>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><b>Evidencias:</b>  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>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</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. Durante el primer cuatrimestre del año 2022, el MICM fue certificado con Medalla de Plata en la Certificación de Sostenibilidad 3'R.</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 posconsumo 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 cuenta con un 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. A través de este Departamento de Equidad de Género y Desarrollo, se han realizado diferentes campañas de concientización, impactando alrededor de un 75% de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.2.3.1. POA MICM 2022  2.2.3.2. Nota de prensa Firma convenio NUVI-MICM.  2.2.3.3. Implementación Programa 3R's.  2.2.3.4. Extracto Manual de Funciones del Depto. de Equidad de Género y Desarrollo.  2.2.3.5. Matriz de comunicación interna y externa del MICM.</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para</p>	<p>El MICM cuenta con un presupuesto por resultados que incluye la producción pública institucional prioritaria con metas y presupuesto asignado para</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>el año 2022. A través de esta estructura, se asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución de los productos del POA. Además, se dispone de un Plan Anual de Compras y Contrataciones que contiene todas las necesidades de bienes y servicios de la institución del año.</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.2.4.1. Estructura Programática del Presupuesto MICM 2022  2.2.4.2. POA MICM 2022  2.2.4.3. Presupuesto MICM 2022  2.2.4.4 Plan Anual de Compras y Contrataciones 2022</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>I) 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. 093-2021 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.</p> <p>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><b>Evidencias:</b></p>	



	<p>2.3.1.1. Plan Estratégico Institucional MICM 2021-2024</p> <p>2.3.1.2. Resolución No. 093-2021 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. POA MICM 2022</p>	
<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>El Ministerio dispone de un Plan Operativo Anual 2022 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 del Presupuesto 2022 en base a resultados que también incluye metas para las diferentes áreas sustantivas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.3.2.1. POA MICM 2022</p> <p>2.3.2.2. Estructura Programática del Presupuesto 2022</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>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>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Se evidencia que el MICM comunica de manera eficaz el desarrollo de sus planes operativos a cada una de las áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b> 2.3.3.1. Matriz de Comunicación Interna y Externa</p>	
<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>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 y el INTRANET Institucional. 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><b>Evidencias:</b> 2.3.4.1. Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria MICM recibido DIGEPRES. 2.3.4.2. Informes trimestrales de monitoreo del POA 2022</p>	

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

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

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.

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.

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.

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 que nuestro equipo técnico puede realizar análisis y actuar de manera preventiva.

	<p>El MICM en aras de reducir la resistencia al cambio y ayudar a los colaboradores a que entiendan la necesidad del cambio y se adapten a la nueva forma de hacer las cosas, cuenta con una Política y Procedimiento de Gestión de Cambios dentro de los Sistemas de Gestión. En este documento se describen las directrices y normas para realizar una gestión efectiva de los cambios.</p> <p>Así mismo el MICM dispone de un SharePoint donde se analizan las solicitudes de cambios que afectan los sistema de gestión para evaluar el impacto o los posibles efectos esperados. Los cambios realizados, son comunicados a los grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.4.1.1. Captura de pantalla Microsoft Power Platform.</p> <p>2.4.1.2. Captura de pantalla Ventanilla Virtual.</p> <p>2.4.1.3. Captura de Pantalla de la intranet</p> <p>2.4.1.4. Capturas Power BI</p> <p>2.4.1.5. Política y procedimiento de Gestión de Cambios dentro de los Sistemas de Gestión</p> <p>2.4.1.6. SharePoint de Gestión de Cambios</p> <p>2.4.1.7. Comunicación de Cambio y Efectos Esperados</p>	
<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>Una de las medidas tomadas para asegurar el cambio y la innovación fue la creación del Benchmarking de Buenas Prácticas en el Servicio al Cliente, de este se desprende la Mesa Multisectorial de Servicios Integrales Público-Privada enfocada en la innovación del servicio.</p>	

Asimismo, desde el MICM se ha impartido Benchlearning, como estrategia para la difusión de buenas practicas para instituciones públicas que buscan alcanzar las certificaciones en las normas ISO 9001:2015 y en las normas 37001/37301.

Como parte de la innovación y gestión del conocimiento, a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación 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 utilizados en la institución. Por otra parte, con el objetivo de crear vinculación entre los distintos sectores, se han realizado laboratorios de conocimiento, los cuales han permitido la vinculación del Ministerio con sectores afines. Entre estos podemos citar el intercambio sostenido con las partes correspondientes, para socializar el Sistema de Interoperabilidad con Importadores de Combustible.

Cabe destacar, que se agendaron mesas de trabajo del Comité Nacional de Obstáculos Técnicos al Comercio (CNOTC), donde participaron colaboradores de varias instituciones, INDOCAL, MSP, MIREX, Pro-Consumidor, DIGEMAPS. Igualmente, se establecieron sesiones ordinarias del comité Nacional de Facilitación del Comercio (CNFC).

**Evidencias:**

2.4.2.1. Jornadas de Ideas In Situ en La Vega y Monte Plata

	<p>2.4.2.2. Dossier de Mesa Multisectorial de Servicios Integrales.</p> <p>2.4.2.3. Controles de Asistencia Benchlearning.</p> <p>2.4.2.4 Mesas de Trabajo CNOTC y CNFC</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La institución está comprometida con la innovación y el cambio. En ese sentido, se ha realizado la homologación de procesos y servicios, lo cual se traduce en mayor eficiencia y calidad en la prestación de los mismos, y esto ha sido posible gracias a la implementación del software Microsoft Power Platform, el cual 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 y Chatbots con inteligencia artificial. Asimismo, mediante la implementación de la Ventanilla Virtual, se ha logrado un impacto positivo sobre los tiempos de respuesta y costos operativos de los servicios institucionales, lo cual ha sido siempre uno de los objetivos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>2.4.3.1. Captura de pantalla de comunicación de nuevos cambios</p> <p>2.4.3.2. Capturas de publicaciones sobre la gestión del cambio y la innovación</p> <p>2.4.3.3. Captura de Pantalla Comunicación de Cambios en los Documentos.</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora</p>	<p>Dentro de las iniciativas internas que hemos estado desarrollando gracias a la implementación del</p>	

<p>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>software Microsoft Power Platform, podemos mencionar: visualización de información en Dashboards interactivos, automatización de procesos, adaptación de aplicaciones web y Chatbots con inteligencia artificial. Asimismo, mediante la implementación de la Ventanilla Virtual, se ha logrado un impacto positivo sobre los tiempos de respuesta y costos operativos de los servicios institucionales, lo cual ha sido siempre uno de los objetivos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  2.4.4.1. Captura de los Dashboard  2.4.4.2 Captura de Microsoft Plataform</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La institución asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución los compromisos planificados, prioridades y urgencias. 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><b>Evidencias:</b>  2.4.5.1 Presupuesto del MICM 2022.</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:		

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>En el MICM se planifica anualmente el proceso de reclutamiento de personal, para lo cual la Dirección de Recursos Humanos realiza reuniones con el personal directivo de las diferentes áreas, a fin de determinar la necesidad de recursos humanos actual y futura, según la planificación estratégica de la institución y los planes de acción de cada Viceministerio, Dirección y/o Departamento. La Dirección de Recursos Humanos ha desarrollado e implementado políticas y procedimientos visionarios, tomando en consideración las competencias de sus colaboradores y los criterios sociales, además de planificar previamente todas sus actividades en el plan operativo de la Dirección.</p> <p>Se evidencia que en el MICM se analizan periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b>  3.1.1.1. Planificación de los Recursos Humanos  3.1.1.2. Reporte de Evaluación del Desempeño  3.1.1.3. Reporte de Acuerdos de Desempeño</p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Se Evidencia que en el MICM a través de la Dirección de Recursos Humanos ha desarrollado e implementado políticas tomando en consideración las competencias de sus colaboradores y los criterios sociales. Dentro de la política y procedimiento Gestión de los Recursos Humanos, están establecidas las políticas operacionales para el reclutamiento y selección de personal, así como para la evaluación de las</p>	



	<p>competencias y destrezas de los candidatos, lo que garantiza que los colaboradores cuenten con las capacidades adecuadas para la ejecución de las tareas y responsabilidades asignadas.</p> <p>Se evidencia que las actividades de recursos humanos son previamente planificadas en el plan operativo de RRHH. Todos los colaboradores del ministerio disfrutaban del beneficio de seis (6) días libres semestrales (3 por semestre) además de un (1) día libre por motivo de su cumpleaños. La inclusión de los días de licencia que se otorgan de acuerdo con cada caso, permisos especiales para estudios, maternidad, paternidad, entre otros casos plasmados en la política de gestión de los beneficios laborales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.1.2.1. POA 2022 RRHH  3.1.2.2. Política y procedimiento de la Gestión de Recursos Humanos.  3.1.2.3. Política de la Gestión de los Beneficios Laborales  3.1.2.4. Registro de permisos especiales (1er trimestre 2022)</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>Se Evidencia que en el MICM a través de la Dirección de Recursos Humanos ha desarrollado e implementado políticas tomando en consideración las competencias de sus colaboradores y los criterios sociales. Dentro de la política y procedimiento Gestión de los Recursos Humanos, están establecidas las políticas operacionales para el reclutamiento y selección de personal, así como para la evaluación de las</p>	

	<p>competencias y destrezas de los candidatos, lo que garantiza que los colaboradores cuenten con las capacidades adecuadas para la ejecución de las tareas y responsabilidades asignadas.</p> <p>Se evidencia que las actividades de recursos humanos son previamente planificadas en el plan operativo de RRHH. Todos los colaboradores del ministerio disfrutaban del beneficio de seis (6) días libres semestrales (3 por semestre) además de un (1) día libre por motivo de su cumpleaños. La inclusión de los días de licencia que se otorgan de acuerdo con cada caso, permisos especiales para estudios, maternidad, paternidad, entre otros casos plasmados en la política de gestión de los beneficios laborales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.1.2.1. POA 2022 RRHH  3.1.2.2. Política y procedimiento de la Gestión de Recursos Humanos.  3.1.2.3. Política de la Gestión de los Beneficios Laborales  3.1.2.4. Registro de permisos especiales (1er trimestre 2022)</p>	
<p>4) 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 las capacidades de los colaboradores del MICM (selección, asignación desarrollo), son las adecuadas de acuerdo con sus 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. Se evidencia la existencia de un plan de capacitación para desarrollar las competencias del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></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. Matriz de Evaluación de las Competencias en la Selección de Personal</p> <p>3.1.4.3. Manual de Cargos</p> <p>3.1.4.4. Reporte de Acuerdos de Desempeño</p> <p>3.1.4.5. Reporte de Evaluación del Desempeño</p>	
<p>5) 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>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, entre otras, para garantizar la accesibilidad a las mismas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.1.5.1. Promueve e informa sobre programas de becas</p> <p>3.1.5.2. Política y Procedimiento de Gestión de la Capacitación del Personal</p> <p>3.1.5.3. Política de Ascensos y Promociones a los colaboradores de carrera basado en el desempeño</p>	

<p>6) 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, basado en los resultados de las Evaluaciones del Desempeño, entregamos un incentivo a todo el personal, además se han diseñado programas de reconocimiento al mérito y reconocimiento al liderazgo que premian los mejores colaboradores en cada área .</p> <p>Además se evidencia que la institución tiene una Política de Reconocimiento de las áreas por el logro de objetivos, con el fin de que gestionen y desarrollen de manera oportuna y efectiva sus responsabilidades en cumplimiento con las metas establecidas para el logro de los objetivos institucionales, logrando así mejorar la productividad laboral, trabajo en equipo y fomentar una cultura de gestión basada en resultados. Tomando en cuenta los resultados de sus planes operativos anualmente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.1.6.1. Comunicación de pago de bono por incentivo por rendimiento individual.</p> <p>3.1.6.2. Incentivo por rendimiento individual.</p> <p>3.1.6.3. Reporte de Evaluación de desempeño.</p> <p>3.1.6.4. Procedimiento Reconocimiento a colaborador del año.</p> <p>3.1.6.5. Política de Reconocimiento de equipos por el logro de objetivos.</p>	
--	---	--

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La Organización:</b>		
<p>I) 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>Se evidencia que en el MICM se identifican las capacidades y competencias de los candidatos durante el proceso de reclutamiento y selección a través de la aplicación de las Entrevistas. El resto de las evaluaciones se determinan según lo establecido en la Matriz de Evaluación de Competencias en la Selección de personal. Si en los resultados de dichas evaluaciones, se detecta que un colaborador no cumple con algunas competencias, el Departamento de Capacitación y Desarrollo, incluirá estas brechas en el plan de Desarrollo por Competencias del colaborador.</p> <p>Utilizamos perfiles establecidos en el Manual de Cargos que sirve de insumo para la selección de personal y utilizamos los resultados de la evaluación del desempeño para elaborar el Plan de Capacitación para desarrollar nuestros colaboradores. Así mismo están definidas en el Manual de Cargos las competencias según el perfil de cargos; y a los colaboradores se les aplica las Evaluaciones del Desempeño por Resultados, según las competencias específicas en el perfil de cargos y las directrices institucionales instruidas por la máxima autoridad.</p> <p>Uso de tecnología resaltando la herramienta Moodle a los fines de incrementar las capacidades técnicas de los colaboradores (desarrollo de competencias).</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>3.2.1.1. Evaluación de Competencias y Destrezas de Candidatos (Numeral 6.3 del PDO-DRH-02 Gestión de los Recursos Humanos)</p> <p>3.2.1.2. Formulario de Matriz de Evaluación de las Competencias en la Selección de Personal</p> <p>3.2.1.3. Competencias por perfil de puestos en el Manual de Cargos</p> <p>3.2.1.4. Captura pantalla herramienta moddle.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Se evidencia que el MICM ofrece formación continua y un plan de desarrollo profesional a través del desarrollo del plan anual de capacitación para la realización de distintas actividades formativas de acuerdo con la detección de necesidades de las diferentes áreas y las solicitudes de formación evidenciadas en las Evaluaciones del Desempeño Laboral a los colaboradores. Se le brinda una propuesta de valor que sea atractiva para el colaborador, a través del formulario de oferta laboral.</p> <p>Además, según los Resultados de la Encuesta de Clima realizada en el 2021, en la Satisfacción General arrojó que el 84.3% del personal se siente satisfecho con el ambiente laboral en general.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.2.2.1. Programación de Capacitación 2022.</p> <p>3.2.2.2. Resultados Encuesta del Clima Laboral (Pág. 12 satisfacción General)</p> <p>3.2.2.3. Formulario de Oferta Laboral</p> <p>3.2.2.4. PDO-DRH-02 Gestión de los Recursos Humanos</p>	

<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Se evidencia que el MICM trabaja alineado con las estrategias institucionales y cuenta con un Programa de Capacitación para el desarrollo de las competencias de los colaboradores. Con el objetivo de socializar el desarrollo laboral cada colaborador al momento de evaluar el personal bajo su supervisión realiza una entrevista donde socializan las necesidades de formación para un mejor desempeño de sus funciones.</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><b>Evidencias:</b>  3.2.3.1. Programa de Capacitación 2022.  3.2.3.2. Formulario de Evaluación del Desempeño.  3.2.3.3. Formulario de Evaluación del Impacto de la Capacitación (FOR-DRH-05)</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>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><b>Evidencias:</b>  3.2.4.1. Plan de Capacitación.  3.2.4.2. Convocatoria a capacitación de las áreas.</p>	

<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se evidencia el acompañamiento de los colaboradores en su entrada al MICM mediante una Inducción Interna y a través del curso de Inducción en la Administración Pública impartido por el INAP.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.2.5.1. Formulario de Inducción al puesto.  3.2.5.2. Convocatoria al Curso de Inducción en la Administración Pública.  3.2.5.3. Listado de participación en Inducción Interna.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</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>Así mismo, el MICM, se encuentra en el proceso de desarrollo del Proyecto Conocimiento 360, el cual Ofrece al personal que desee participar de forma voluntaria, la oportunidad e impulso de descubrir todo su potencial desarrollándolo al máximo, contribuyendo además a la obtención de nuevos conocimientos de los diferentes subsistemas del área de RRHH, aportando así al cumplimiento de metas y generación de nuevas ideas en beneficio de la Dirección y la Institución.</p> <p>Además ayuda a Fomentar en los colaboradores una mentalidad colaborativa, de modo que piensen y actúen de forma diferenciada, destacándose como profesionales que trabajan con alta calidad, iniciativa y proactividad, agregando valor a su vida personal, profesional y laboral.</p>	



	<p>Para las promociones de los colaboradores dentro de la institución es tomado en cuenta el mérito personal, de acuerdo a los criterios establecidos en la la resolución 230-2021 con la cual se aprueba el instructivo para ascensos y promociones en la carrera administrativa general.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.2.6.1. Comunicación traslado interno.  3.2.6.2. Comunicación de traslado externo (Comisión de Servicio).  3.2.6.3. Entrenamiento Cruzado / proyecto de conocimiento 360.  3.2.6.4 Políticas y Procedimientos Gestión de los Recursos Humanos.</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>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>Cabe destacar, que el MICM cuenta con la Nortic EI: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.2.7.1. Cursos, talleres, seminarios online y/o virtuales y presencial.</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 en el Plan de anual de capacitación están establecidas las formaciones sobre gestión de riesgo, ética, conflictos de interés. Igualmente, en dichos planes son incluidas aquellas capacitaciones específicas solicitadas por las áreas a través de sus</p>	

	<p>Planes Anuales de Compras y Contrataciones (PACC).</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.2.8.1. Formulario de Capacitación Interna y Externa.  3.2.8.2. Plan de Capacitación</p>	
<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>Se evidencia que el MICM evalúa el impacto de las capacitaciones realizadas a los colaboradores, para conocer si se ponen en práctica los conocimientos adquiridos y en qué forma. Además, asegura el traspaso de contenido mediante la sección Gestión del Conocimiento en Intranet. De igual forma, con el fin de conocer el impacto, realiza un análisis costo/beneficio de las formaciones impartidas.</p> <p>Adicional a esto cuenta con un indicador que mide el porcentaje de cumplimiento del plan de capacitaciones con respecto a las necesidades detectadas en las diferentes áreas de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.2.9.1. Formulario de evaluación de impacto de la capacitación.  3.2.9.2 Sección Gestión del Conocimiento.  3.2.9.3 Análisis costo/ beneficio de las capacitaciones.  3.2.9.4 Captura de indicador desde Sharepoint.  3.2.9.5 Políticas y Prodecimientos Gestión del Conocimiento MICM (PDO-DRH-08)</p>	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La Organización:</b>		
<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><b>Evidencias:</b>  3.3.1.1. Plan de capacitación.  3.3.1.2. Políticas y Procedimientos de Gestión de Comunicación Interna (PDO-DCO-04)</p>	
<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 sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</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 unas políticas y procedimientos para la gestión de sugerencias internas expresadas por los colaboradores del MICM a través del buzón físico y correo electrónico de manera anónima a fin de identificar e implementar acciones que redunden en las mejoras del ambiente de trabajo y procesos internos.</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</p>	

	<p>desarrollando en la institución, al mismo tiempo que los colaboradores puedan expresar sus inquietudes, propuestas, otras.</p> <p><b>Evidencias:</b>  3.3.2.1. Listado de Participantes Cafecito con el Ministro  3.3.2.2. Encuesta clima organizacional.  3.3.2.3. Encuesta de satisfacción con los servicios internos.  3.3.2.4 Políticas y procedimientos de Gestión de Sugerencias Internas (PDO-DRH-15)  3.3.2.5 Formulario Sugerencias Internas (FOR-DRH-01)</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><b>Evidencias:</b>  3.3.3.1. Revisión de resultados encuestas internas y externas aplicadas en el proceso de formulación del PEI 2021 - 2024.</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se evidencia el consenso sobre los objetivos y su medición, entre los directivos y colaboradores del MICM a través de la elaboración de los acuerdos de desempeño de forma anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>3.3.4.1. Acuerdos de desempeño.</p> <p>3.3.4.2. Políticas y procedimientos de Gestión de la Evaluación del Desempeño del Personal (PDO-DRH-06)</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>Se evidencia la realización periódica de encuestas de clima organizacional con el fin de analizar los niveles de satisfacción de los colaboradores en su entorno laboral, identificar áreas de mejoras y asegurar un clima laboral armonioso. Por otra parte para determinar la imagen y rendimiento global de la organización, se aplican encuestas para medir la satisfacción de los servicios internos del MICM.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.3.5.1. Encuesta de clima organizacional 2021.</p> <p>3.3.5.2. Encuesta de satisfacción de los servicios internos.</p> <p>3.3.5.3 Políticas y procedimientos de Aplicación de Encuesta de Clima Organizacional (PDO-DRH-04)</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>Se evidencia la atención permanente a las necesidades de los colaboradores en cuanto a la seguridad laboral y de salud. La institución cuenta con Servicios de Consultorio Médico y un Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional, el cual cuenta con un equipo de brigadista que se encargan de guiar a los colaboradores y dar cumplimiento a los protocolos establecidos para los casos de emergencias.</p> <p>Así mismo, en consonancia con las disposiciones presidenciales entorno 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>finde de garantizar la vacunación no solo de su personal sino también de miembros de la comunidad que habitan y trabajan en los alrededores de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>3.3.6.1. Comité mixto de salud ocupacional y riesgos laborales.</p> <p>3.3.6.2. Realización de simulacros</p> <p>3.3.6.3. Equipo de Brigadistas del MICM</p> <p>3.3.6.4. Jornadas de vacunación</p> <p>3.3.6.5 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (POL-DRH-12)</p> <p>3.3.6.6 Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Industria, Comercio Y Mipymes (MAN-DRH-02)</p>	
<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><b>Evidencias:</b></p> <p>3.3.7.1. Política de gestión de los beneficios laborales del MICM.</p> <p>3.3.7.2. Formulario de licencias y permisos.</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><b>Evidencias:</b> 3.3.8.1. Política y procedimiento sobre gestión de los beneficios laborales.</p>	
<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><b>Evidencias:</b> 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><b>La Organización:</b></p>		

Documento Externo  
SGC-MAP

<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>El MICM a través de la creación del Centro de Capacitación e Investigación del Plástico en colaboración con la Asociación Dominicana de la Industria del Plástico (ADIPLAST) y el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), pone al servicio de la industria de plásticos de República Dominicana las capacidades técnicas y tecnológicas idóneas para el crecimiento y desarrollo sostenible del sector a través de la oferta de servicios especializados de asesoría, consultoría, capacitación, formación especializada, servicios de laboratorio, servicios de investigación y servicios de desarrollo y diseño.</p> <p>Con el objetivo de desarrollar destrezas que permitan la aplicación de la metodología de producción más limpia en las industrias, el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) y la Asociación Dominicana de la Industria de Plástico (ADIPLAST) organizaron el segundo curso sobre Producción Más Limpia y Uso Eficiente de los Recursos. Acudieron cerca de 40 directores y técnicos administrativos en áreas de control de calidad, gestión ambiental, seguridad ocupacional y compras de las industrias de manufactura Polyplas, Termopac Industrial S.A., J Frankenberg, S.R.L., Plastidel, Multiempaques Dominicana, Plastifar S.A., Goplaca, Cinco C Plast y otras socias de ADIPLAST.</p> <p>Para hacer frente a los grandes retos que enfrenta la institución, sobre todo en lo referente al desarrollo del sector de la industria, el comercio y las Mipymes, y su contribución con el crecimiento económico y sostenible del país, se evidencia que el</p>	
---	---	--



	<p>Ministerio tiene alianzas con actores claves para las diferentes áreas de la organización.</p> <p>El MICM en coordinación con la universidad Iberoamericana (Unibe), firmaron un acuerdo para conceder la oportunidad a los estudiantes de término de la carrera de Ingeniería Industrial de realizar las prácticas de pasantía dentro del Viceministerio de Desarrollo Industrial, mediante la participación en procesos de elaboración y diseño de políticas públicas e iniciativas dirigidas a las industrias de manufactura local, de este programa anualmente se beneficiaran 12 estudiantes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.1.1.1. Matriz de Proveedores</p> <p>4.1.1.2. Matriz de identificación de grupos de interés del MICM</p> <p>4.1.1.3. Matriz de acuerdos y convenios</p> <p>4.1.1.4. Convenio MICM y UNIBE (Programa de Pasantías)</p> <p>4.1.1.5. Perfil del Proyecto de Creación del Centro de Capacitación e Investigación del Plástico (CCIP) MICM – ADIPLAST-INTEC.</p> <p>4.1.1.6. Macro programa Industrias Digitales</p>	
<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</p>	<p>El MICM de la mano con la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUUDI) estará desarrollando una cooperación técnica especializada para impulsar temas claves para el desarrollo de las industrias manufactureras locales, entre ellas la transformación digital. ONUUDI está comprometida con apoyar la estrategia de industrialización dominicana a través de la</p>	

<p>socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>disposición de expertos para el diseño de un programa piloto de asistencia técnica que permita incrementar la digitalización de las industrias dominicanas. Para el año 2022, la ONUDI y el MICM impartirán seis (6) capacitaciones virtuales sobre industria 4.0.</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><b>Evidencias:</b>  4.1.2.1. Relación de acuerdos y convenios del MICM  4.1.2.2. Macro programa Industrias Digitales</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>El MICM cuenta con un sistema donde se especifican los roles y responsabilidades de cada socio, dentro de los acuerdos firmados.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.1.3.1. Relación de acuerdos y convenios del MICM</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se evidencia la creación de un Plan de Transformación Digital para la Industria Manufacturera es resultado de una alianza estratégica entre el MICM, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el MINCOTUR. El mismo será concebido con el propósito de establecer los objetivos y líneas de acción que se deberán llevar a cabo para fomentar la reconversión tecnológica del sector industrial de forma tal que se puedan adaptar</p>	

	<p>a los retos que presenta la cuarta revolución industrial.</p> <p>además el programa “Soy Digital” tiene el propósito de proporcionar el conocimiento necesario a los industriales, directivos y personal técnico de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MiPymes) del sector industrial que quieran o necesiten mejorar sus modelos de negocio mediante su transformación digital para ser más competitivos, de manera que puedan tomar decisiones adecuadas en el ámbito digital, así como ayudar al crecimiento de las MiPymes industriales. Este programa se realizará junto a la Escuela de Organización Industrial de España (EOI) en modalidad virtual.</p> <p>Se evidencia que otra de las estrategias de desarrollo implementadas por el Ministerio son las alianzas público-privadas con universidades y centros de estudios, para la puesta en operación de los Centros MiPymes. Estas alianzas incluyen instituciones tales como: INTEC, UNPHU, UASD, PUCCM, Barna Management School, UNICARIBE, CEI-RD, Instituto Politécnico Loyola, UCATEBA, UAPA, Instituto Tecnológico de las Américas, UCE, Universidad ISA, Instituto Tecnológico de las Américas, UCNE, UCATECI y UAPA, en diferentes partes del país.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.1.4.1. Relación de acuerdos y convenios del MICM  4.1.4.2. Macro programa Industrias Digitales</p>	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con	Se evidencia que el MICM realiza la selección de proveedores aplicando las normativas establecidas,	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>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><b>Evidencias:</b> 4.1.5.1. Portal transaccional de compras y contrataciones.</p>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Para combatir el soborno, se implementó la Gestión de Obsequios, regalos y otros beneficios similares, con un primer filtro en la recepción. Todo el personal del área recibió una socialización completa para evitar confusiones.</p> <p>El MICM cuenta con un conjunto de políticas y procedimientos que contribuyen a lograr la difusión oportuna de noticias e informaciones relevantes al ciudadano cliente y al público en general, y que de igual forma apoyan el logro de una gestión transparente y de apertura. En ese sentido, a través de los diferentes medios de difusión tales como Página Web, prensa y redes sociales, la institución pone a disposición del público información periódica sobre el funcionamiento de la organización, las competencias de determinadas autoridades, su estructura y procesos.</p> <p>Por otro lado, con el objetivo de garantizar el libre acceso a la información pública de forma completa, veraz y oportuna, para satisfacer las necesidades de</p>	

	<p>la ciudadanía, se evidencia información sobre la comisión de ética en el portal de transparencia. Así mismo, se evidencia en la Intranet Institucional una sección de Ética y una para la gestión del conocimiento.</p> <p>Cabe destacar, que el MICM se recertificó en la Nortic A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.2.1.1. Socialización con Recepción de la Gestión de Obsequios, regalos y otros beneficios similares.</p> <p>4.2.1.2. Portal de Transparencia MICM</p> <p>4.2.1.3. Repositorio de documentos en la INTRANET del MICM.</p> <p>4.2.1.4. Canales de denuncias: buzones físicos, buzón digital, correo electrónico cep</p> <p>4.2.1.5. Sesiones de Ética y Gestión del conocimiento en Intranet</p>	
<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>Se evidencia que en el MICM, con el objetivo de garantizar el libre acceso a la información pública de forma completa, veraz y oportuna, a fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía, asegurándonos del cabal cumplimiento de las disposiciones establecidas en las normas dominicanas, evidencia información sobre la comisión de ética en el portal de transparencia. Así mismo, se evidencia que en el Intranet Institucional una sección de Ética y una para la gestión del conocimiento.</p>	

	<p>Como parte del proceso de mejora continua, la institución busca siempre conocer y tomar en cuenta las opiniones de los ciudadanos clientes, para lo cual hace uso de herramientas tales como buzones digitales y presenciales, así como la aplicación de encuestas de satisfacción del cliente luego de completado el servicio ofrecido. A través de la Página Web también se evalúa la opinión del ciudadano cliente por medio del “Foro” y “Consulta Pública”.</p> <p>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><b>Evidencias:</b></p> <p>4.2.2.1. Portal de Transparencia MICM</p> <p>4.2.2.2. Repositorio de documentos en la INTRANET del MICM.</p> <p>4.2.2.3. Canales de denuncias: buzones físicos, buzón digital, correo electrónico cep</p> <p>4.2.2.4. Consulta realizada a los grupos de interés en el marco del proceso de formulación del PEI 2021 - 2024</p> <p>4.2.2.5. Encuestas de Satisfacción al Cliente</p> <p>4.2.2.6. Consultas Públicas.</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>En caso de alguna queja y/o sugerencia por parte del ciudadano cliente detectada mediante la encuesta de satisfacción o vía el formulario de quejas y/o sugerencias, se genera una acción de mejora así como el plan de acción correspondiente para mitigar el problema y, luego de su subsanación, el ciudadano cliente es contactado. Todo este</p>	

	<p>proceso está ubicado en la lista de SHAREPOINT donde se alojan todas las quejas y/o sugerencias, lo que nos permite mejorar de forma constante.</p> <p>El Ministerio cuenta una Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), creada por mandato de la Ley No.200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y su Reglamento de Aplicación aprobado mediante el Decreto No. 130-05. En ese sentido, la entidad cuenta con una política de Suministro de Información Pública y un procedimiento establecido para la Tramitación de Solicitudes a la OAI, donde están establecidos los lineamientos y procedimientos para el suministro de la información pública relacionada a las actividades del Ministerio, de forma tal que se garantice el cumplimiento de la regulación correspondiente, y se ofrezca al público el más amplio acceso posible a la información, de una manera eficiente. Cabe destacar que el nivel de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano del MICM es de un 99% para el período diciembre 2021, y en transparencia la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) reporta un nivel de cumplimiento de 100% para la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b> 4.2.3.1. Lista de Sharepoint de quejas.</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</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</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Ventanilla Virtual, donde se ofrecen los servicios en línea del MICM.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.2.4.1. Carta Compromiso al Ciudadano Diciembre 2021-diciembre 2023  4.2.4.2. Sistema de Ventanilla Virtual , página web (captura)  4.2.4.3. APP Precios justos, ver captura. (<a href="https://preciosjustos.micm.gob.do">https://preciosjustos.micm.gob.do</a>)</p>	
---	--	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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>El presupuesto del MICM está alineado con los objetivos institucionales y contiene por programas los productos y metas con sus partidas presupuestarias asignadas. Bajo la Dirección Financiera, el Ministerio realiza sus procesos apegado a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.3.1.1. Presupuesto MICM 2022.  4.3.1.2. Portal de Transparencia Ejecución Presupuestaria Mensual 2022.  4.3.1.3 POA MICM 2022.</p>	



<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>El MICM realiza sus procesos apegado 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> <p>El presupuesto institucional se elabora en base a resultados, incluyendo metas físicas y financieras que aseguren la correcta y eficiente ejecución del gasto.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.3.2.1. Sub-Portal de Transparencia institucional  4.3.2.2. Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria MICM recibido DIGEPRES  4.3.2.3. Presupuesto MICM por resultados 2022  4.3.2.4. Estructura Programática del Presupuesto</p>	
<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>Como institución pública, el MICM se preocupa porque siempre prime la transparencia en todos los ámbitos de su gestión, incluyendo la transparencia financiera y presupuestaria institucional. Esto queda evidenciado a través del manejo 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 Departamento de Contabilidad de la entidad. De igual forma, en la Página Web del Ministerio son publicados los procesos de compras y contrataciones y la ejecución mensual del presupuesto. Otro punto a destacar es que se da</p>	

	<p>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>Utilización de aplicativo para reporte de seguimiento a las compras, el cual permite a los colaboradores conocer el estado de los procesos de compras, optimizando el tiempo y la gestión de este proceso.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.3.3.1. Sub-Portal de transparencia.  4.3.3.2. Presupuesto del MICM 2022  4.3.3.3. Reporte NOBACI.  4.3.3.4. Captura de pantalla del portal de transparencia, seccion Finanzas  4.3.3.5. Captura de pantalla dashboard.</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>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><b>Evidencias:</b>  4.3.4.1 Captura de pantalla del SIGEF.  4.3.4.2 Informe de ejecución presupuestaria 2022.</p>	
<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 la 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</p>	

	<p>incluyen partidas presupuestarias para el logro de los resultados.</p> <p>El presupuesto institucional incluye por programas y conforme las necesidades de la institución, la planificación de las proyecciones de gastos del año.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.3.5.1 POA MICM 2022.  4.3.5.2 Ejecución Presupuestaria  4.3.5.3 Presupuesto MICM</p>	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<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><b>Evidencias:</b>  4.3.6.1. Resolución 083-19 que aprueba la estructura organizacional del MICM.  4.3.6.2. PDO-DFI-02 Políticas y Procedimientos de Gestión Financiera</p>	

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>La Organización:</b>		
<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>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>Inicialmente la documentación de incidentes era trabajada entre el Departamento de Operaciones y Seguridad, actualmente se incluyó el Departamento de Administración de Servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b> 4.4.1.1. Captura de pantalla Repositorio de archivos</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La Dirección de Comunicaciones y la Dirección de Control de Gestión diseñaron en cumplimiento normativo una matriz que planifica la gestión de la información interna y externa de manera controlada. Toda información divulgada a lo interno y externo cuenta con filtro legal desde la Ley de Información Pública, las NORTICS hasta cada procedimiento correspondiente según canal o producto informativo.</p> <p><b>Evidencias:</b> 4.4.2.1. Matriz de comunicación interna y externa</p>	

	4.4.2.2. Captura lineamientos en página web sobre la información pública	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<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), 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><b>Evidencias:</b>  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>	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>Se evidencia el Directorio Creativo, una plataforma que agrupa a brillantes profesionales de la industria creativa y la innovación. El objetivo es inspirar y promover el talento dominicano para convertirlos en agentes de cambio de la sociedad.</p> <p>Mediante la firma de Acuerdos de Interoperabilidad, hemos establecido el mecanismo electrónico de intercambio de datos, con el objetivo de utilizar</p>	

	<p>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>Asimismo, contamos con un plan comunicacional para asegurar que la información pertinente llegue a las partes involucradas/interesadas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.4.4.1. Evidencia de interoperabilidad de la base de datos TSS y extracto de la data de DGA.  4.4.4.2. Matriz de Comunicación Interna  4.4.4.3. Captura de pantalla Directorio Creativo</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>En la institución se gestiona de manera adecuada la información, se evidencia monitoreo de ésta para asegurar su relevancia, corrección, confiabilidad y protección.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.4.5.1. Matriz de comunicación interna y externa</p>	
<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>Se evidencia que, en el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes dispone de diversas herramientas, sistemas y canales para gestionar la información y asegurar el conocimiento del público interno.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.4.6.1 Capturas de Pantalla:  * Manual de procedimientos, políticas operacionales del proceso Gestión de la Comunicación Interna  * Correo Electrónico Institucional  * WhatsApp: EIMICMCAMBIA  * Intranet</p>	

	<p>* Fondo de pantalla</p> <p>* Microsoft Teams</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 creo la Estrategia de fortalecimiento sobre programas y servicios integrales del MICM, la cual se enfoca en el continuo entrenamiento de los servicios disponibles del MICM.</p> <p>Se evidencia gestión de la información sistemática y accesible para todos los públicos de la institución, incluyendo adultos mayores y discapacitados. Además, se presencia la visualizacion interactiva de los datos estadísticos.</p> <p>Cabe destacar, que el MICM se recertificó en la Nortic A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.4.7.1. Fotos Estrategia de fortalecimiento sobre programas y servicios integrales del MICM.</p> <p>4.4.7.2. Asistencia Estrategia de fortalecimiento sobre programas y servicios integrales del MICM</p> <p>4.4.7.3. Accesibilidad a los portales de: Transparencia, Datos Abiertos y 311.</p> <p>4.4.7.4. Publicacion de índice de transparencia en Intranet.</p> <p>4.4.7.5. Politicas y procedimientos de la Direccion publicados en el repositorio de la Institucion.</p> <p>4.4.7.6. Estadisticas de OAI y Portal 311 utilizando Power Bi.</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de</p>	<p>Se evidencia que los equipos de trabajo se encuentran dentro de un dominio institucional, controlando que la información sea contenida</p>	

<p>laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>dentro de los servidores. Asimismo, 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> <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</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.4.8.1. Gestión del Conocimiento (Repositorio de Intranet)  4.4.8.2. PDO-DRH-08 Política y Procedimiento Gestión del Conocimiento MICM</p>	
--	--	--

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencia que el diseño de la gestión de la tecnología está acorde a los objetivos del PEI y el POA. Con el objetivo de fortalecer los procesos estratégicos y operativos, el MICM ha realizado la formulación de nuevos procedimientos para la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación y la automatización de todos los</p>	



	<p>servicios que ofrece la institución. De igual forma, la entidad cuenta con la interconexión entre su sede principal y las oficinas regionales, lo que permite compartir recursos tales como telefonía, datos y aplicativos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.5.1.1. Captura Dashboard y Planner de Servicios  4.5.1.2. Política y procedimiento DTIC</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</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 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><b>Evidencias:</b>  4.5.2.1. Esquema de interconexión y VPN.</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto</p>	<p>A través de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se ha realizado el análisis de datos de diferentes áreas con el objetivo</p>	

<p>cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>de crear dashboards informativos, con informaciones en tiempo real, que faciliten la toma de decisiones en el momento oportuno.</p> <p>Cabe destacar, que el MICM se recertificó en la Nortic A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b>  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>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>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 adquiridos 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. 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><b>Evidencias:</b>  4.5.4.1. Captura de Evidencias Colaborativas Board en Planner, Azure DevOps, MS Team, SharePoint.</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.

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 ha implementado una plataforma de monitoreo mediante alertas basadas en log generados por los diferentes dispositivos que convergen a la red.

A través del Dpto. de Operaciones y el Dpto. de Seguridad se mantienen actualizados el sistema de infraestructura tecnológica.

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 un Buzón de sugerencias, Chat y Foro procurando satisfacer las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.

Como punto fuerte, se ha automatizado la creación de alertas que se encargen de notificar las renovaciones de licencias de software, aplicativos y mantenimiento preventivos que forman parte de nuestra estructura, con el fin poder realizar los

	<p>procesos burocráticos de comprar en tiempos prudentes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.5.5.1. Dashboard de disponibilidad de la infraestructura TIC.</p> <p>4.5.5.2. Captura de pantalla Ventanilla Virtual</p> <p>4.5.5.3. Captura de pantalla formulario de servicios Intranet.</p> <p>4.5.5.4. Captura de pantalla alertas de renovaciones de licencias de software, aplicativos y mantenimientos preventivos.</p> <p>4.5.5.5. Plataforma de Monitoreo LOG 360</p>	
<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>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>Se evidencia la implementación de una herramienta de monitoreo Security Information and Event Management (SIEM) que nos brinda una visión más amplia de los eventos que ocurren en el entorno de nuestra infraestructura. Adicional a esto, en nuestra plataforma de antivirus se tiene configurado una política de Data Loss Prevention (DLP) para controlar el acceso a dispositivos de almacenamientos USB y opticos (Memorias, disco USB y CDs).</p>	

	<p>Cabe destacar, que el MICM se recertificó en la Nortic A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.5.6.1. Captura de pantalla de panel de centro de cumplimiento.  4.5.6.2. Captura de pantalla de la herramienta SIEM.</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>De cara a la sostenibilidad ambiental, en el MICM estamos trabajando en la implementación de políticas de impresiones y fotocopias, esto con el objetivo de reducir de manera significativa el consumo de papel y consumibles de impresión. En cuanto a la gestión de residuos de cartuchos de tóners, hemos establecido las pautas para el manejo de estos.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.5.7.1. PDO-DCG-13 Gestión de la Sostenibilidad Ambiental  4.5.7.2 Captura de pantalla verificación estado de lo consumibles</p>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<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>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>Así mismo la institución cuenta con políticas y procedimiento para la gestión del almacen y suministro MICM que establece los lineamientos para la recepción, almacenamiento y despacho de equipos, mobiliario y materiales en general.</p> <p><b>Evidencias:</b>  4.6.1.1. Video del sistema de vehículos  4.6.1.2. Planes de mantenimientos.  4.6.1.3. Políticas y procedimientos de gestión del almacen y suministro MICM</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</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 con relación a la entrada de los ciudadanos / clientes que vienen al ministerio a solicitar una información de algún servicio en particular.</p> <p>El Ministerio dispone de un espacio designado para parqueos para ser utilizado por los ciudadanos /</p>	

	<p>clientes y colaboradores, además, de cuatro niveles en la torre MICM que usan los colaboradores que los tienen asignados, así como los que lleguen temprano.</p> <p>Asimismo, el MICM cuenta con el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo el cual mediante su política se compromete a dirigir sus esfuerzos en promover y mantener condiciones de trabajo seguras y óptimas en cada uno de los ambientes laborales y fomentar una cultura de autocuidada y responsabilidad en todos los colaboradores. También se cuenta con un Plan de emergencias y evacuación a los fines de preveer, mitigar y dar respuesta ante cualquier incidente de seguridad y de eventualidad de desastre natural que pueda impactar a los colaboradores, instalaciones físicas, los visitantes y usuarios de servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>4.6.2.1. Captura de PDO-AIC-01 Gestión de Atención al Ciudadano/Cliente</p> <p>4.6.2.2. Espacio designado para parqueos (Imágenes del P5)</p> <p>4.6.2.3. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo del MICM</p> <p>4.6.2.4. Manual de de Seguridad y Salud en el Trabajo del MICM</p> <p>4.6.2.5. IDT-DRH-01 Plan de emergencias y evacuación</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos,</p>	<p>Se evidencia que en el MICM se aplica un sistema integrado de gestión de instalaciones; todas las luminarias de la torre son de tecnología LED, lo cual</p>	

<p>mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>representa de un 20% a 30% de ahorro en comparación al uso de bombillas incandescentes, esto sin incluir el ahorro en la vida útil que tienen las luminarias LED, el cual es mayor.</p> <p>Así mismo, el sistema de climatización es del tipo torre de enfriamiento de alta eficiencia, el cual cuenta con un programa de mantenimiento preventivo para garantizar su funcionabilidad y su eficiencia. Además, están automatizados para 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><b>Evidencias:</b> 4.6.3.1. PEI MICM 2021-2024</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La institución dimensiona las alianzas y recursos, gestiona sus instalaciones, por lo tanto, se evidencia que asegura valor público agregado que de alguna manera impacta positivamente a la comunidad y a la sociedad.</p> <p><b>Evidencias:</b> 4.6.4.1. Instalaciones representan un valor público. 4.6.4.2. Instalación de Punto NUVI 4.6.4.3. Política de programa de Pasantía en el MICM</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>El Ministerio cuenta con un plan de implementación de ahorro energético, el cual incluye la realización de un levantamiento para determinar las líneas base y campaña de medición de equipos especiales, analizadores de energía y líneas eléctricas. En ese sentido, con el objetivo de seguir disminuyendo costos, fue solicitada la</p>	



	<p>compra de bombillas LED para los 4 pisos de parqueo de la Torre MICM. Otras de las medidas implementadas por la institución para la eficientización del consumo y reducción de gastos son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña de Medición: se mide diariamente el consumo de entrada y salida del transformador principal y los transformadores de los pisos 1 al 9 de la sede principal, para así administrar de manera adecuada el consumo en Watts del edificio y aplicar medidas preventivas como el apagado automático de aires acondicionados, apagado de luces en horarios no requeridos por los colaboradores, entre otras.</li> <li>• Todas las luminarias de la torre MICM son de tecnología LED) lo que representa un ahorro de un 20% a 30% en comparación al uso de bombillas incandescentes, además de que la vida útil de las luminarias LED es mayor.</li> <li>• Se utiliza un sistema de climatización tipo torre de enfriamiento de alta eficiencia, el cual cuenta con un programa de mantenimiento preventivo para garantizar su funcionalidad y eficiencia, además de estar automatizado para garantizar el ahorro energético.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> 4.6.5.1. PDO-DCG-13 Gestión de Sostenibilidad Ambiental</p>	
<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>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</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>público, también se cuenta con parqueos señalizados para los ciudadanos/clientes y personas con alguna discapacidad.</p> <p><b>Evidencias:</b>  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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>Se evidencia que la institución documenta, actualiza y publica sus procesos relacionados al quehacer institucional, tanto estratégicos, como misionales y de apoyo. El MICM 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. A su vez, se cuenta con las fichas de procesos, para su caracterización.</p> <p><b>Evidencias:</b>  5.1.1.1. Repositorio de documentos en la Intranet del MICM.  5.1.1.2. Mapa de procesos MICM  5.1.1.3. Sharepoint Gestión del Cambio</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>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. Asimismo,</p>	

	<p>a través del Repositorio de la Intranet institucional se comparte toda la información documental a lo interno del MICM (políticas y procedimientos, gestión de conocimiento, sistemas de gestión, tableros interactivos), se facilita la solicitud de servicios internos a diversas áreas (Dirección de Control de Gestión, Dirección de Tecnología, Dirección de Comunicaciones, Dirección Administrativa, Dirección de Recursos Humanos).</p> <p><b>Evidencias:</b>  5.1.2.1. Captura Ventanilla Virtual / BackOffice  5.1.2.2. Repositorio Intranet  5.1.2.3. Captura de pantalla formularios 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 PDO-DCG-22 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 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 en la intranet institucional.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

También se evidencia que se cuenta con una política y procedimientos de Gestión de Riesgos y Oportunidades PDO-DCG-12 donde se identifica, analiza y evalúa los posibles riesgos de todos los procesos críticos; se establecen indicadores de eficacia de los controles y se monitorean periódicamente, teniendo en cuenta los objetivos de la institución y el contexto interno y externo. Igualmente se cuenta con una matriz de riesgos y oportunidades.

Se cuenta con el PDO-DCG-14 Gestión de Cambio dentro de los Sistemas de Gestión, cuyo objetivo es describir las directrices y normas para la gestión efectiva de los cambios.

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, a los fines de identificar mejoras.

**Evidencias:**

5.1.3.1. Matriz de gestión de Riesgos y Oportunidades.

5.1.3.2 PDO-DCG-12 Política y procedimiento de Gestión de riesgos y oportunidades.

5.1.3.3 Programa anual auditorías.

5.1.3.4. PDO-DCG-22 Política y procedimiento de Diseño, Rediseño y Control de documentos.

5.1.3.5. PDO-DCG-14 Política y procedimiento de Gestión de Cambio dentro de los Sistemas de Gestión.

<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>Se evidencia que, en el MICM la estructura documental de los procesos se establece de forma estandarizada y se describen las responsabilidades de todas las áreas involucradas en los procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b> 5.1.4.1. Repositorio INTRANET.</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>En el MICM desarrolla el Proyecto de Mejora "Simplificación de Trámites" remitido a Presidencia, en el cual, se propone establecer un solo proceso a seguir para todos los servicios (86) que ofrece el MICM, de manera que, se eficiente la gestión de procesos a nivel institucional.</p> <p>Igualmente el Ministerio dispone de una base de datos en la cual se registran los cambios pertinentes a los sistemas de gestión. Dicha base de datos permite dar seguimiento y trazabilidad a los cambios realizados.</p> <p><b>Evidencia:</b> 5.1.5.1. Evidencia SharePoint Gestión del Cambio. 5.1.5.2. PPT Simplificación de trámite</p>	
<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>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 ha logrado un cambio cultural institucional y la mejora continua. Esto se traduce en la optimización de los procesos, la calidad en los servicios y el aumento en la satisfacción de los clientes respecto a los servicios brindados.</p>	

	<p>Asímismo, mediante la realización de diversos benchmarking, se busca impulsar la innovación y el mejoramiento continuo de los procesos al adoptar las buenas prácticas de otras instituciones.</p> <p><b>Evidencias:</b>  5.1.6.1. Certificación en la Norma ISO 9001:2015  5.1.6.2. Premio Nacional a la calidad (Medalla de oro)  5.1.6.3. Relación de benchmarking MICM</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia que la institución establece objetivos e indicadores para monitorear el desempeño de los procesos, mediante la Base de datos / SharePoint.</p> <p>También se cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano, documento por el cual se establecen compromisos de servicios y atributos de calidad en los mismos, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.</p> <p>Se cuenta a su vez, con acuerdos de niveles de servicios internos y externos (SLA), a los fines de establecer compromisos entre las partes que intervienen en los procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b>  5.1.7.1 Brochure Carta Compromiso al Ciudadano.  5.1.7.2 Sharepoint Indicadores Desempeño de los Procesos de Sistemas de Gestión.  5.1.7.3. Captura de pantalla SLA Formallizate.</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>La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones revisa y mejora constantemente los procedimientos y políticas que garantizan la protección de datos. Se crea un nuevo DataCenter (DC) para el alojamiento de los servidores que dan soporte a la estructura tecnológica del MICM, el cual cuenta con los últimos avances en seguridad de la información, seguridad de accesos, servicios estructurados, etc.</p> <p>También, se hace respaldo de las informaciones de los usuarios diariamente en nuestro sistema de backup, estos respaldos incluyen todas las informaciones de ISO servidores de archivos, File Server, y de los servidores de base de datos.</p> <p><b>Evidencias:</b> 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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<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>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. Igualmente, podemos destacar la implementación de mejoras resultado de la recepción de quejas y/o sugerencias por parte de los ciudadanos clientes,</p>	

	<p>tales como reducción de tiempo en los servicios de Mipymes (5 a 3 días), simplificación de requisitos de 14 a 5 pasos para el otorgamiento y renovación de permiso para uso de local como almacén general de depósito) lo que garantiza facilidad y agilidad en el proceso, disponibilidad de parqueo.etc.</p> <p>El levantamiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se levanta mediante las encuesta institucional de satisfacción de la calidad de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.2.1.1. Informe encuesta institucional de satisfacción de la calidad de los servicios publico 2022.</p> <p>5.2.1.2. FOR-DCG-15 Formulario de quejas y/o sugerencias.</p> <p>5.2.1.3. FOR-DCG-14 Formulario Encuesta satisfacción</p> <p>5.2.1.4. Plan de acción No. 165</p> <p>5.2.1.5. Informe auditoría externa 2022</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>Se evidencia que la institución realiza mejoras dentro de su Ventanilla Virtual, a los fines de que los usuarios al momento de solicitar algún servicio, solo carguen documentaciones que se requieran (una sola vez), por lo que el MICM tiene acuerdos de interoperabilidad con otras insituciones del Estado: JCE, Cámara de Comercio, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.2.2.1. Simplificación de trámites</p> <p>5.2.2.2. Captura de pantalla de la ventanilla virtual</p>	



<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</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. Desde esta área se coordina la estrategia, método de implementación, contenido y líneas de acción que utilizará el Ministerio para optimizar las estrategias del enfoque de género en las políticas públicas del sector. MiPymes Mujer, capacitaciones para las mujeres en diversas áreas para su desarrollo y eventual integración al mundo laboral lo que contribuirá a su independencia económica y mejor calidad de vida, cosa que repercute en la economía general.</p> <p>Mediante los procesos de compras y contrataciones se cuenta con un indicador que define las partidas que hay que destinar para otorgarle oportunidad a las Mipymes Mujer.</p> <p><b>Evidencias:</b>  5.2.3.1. Informe Equidad de Género.  5.2.3.2. Indicador del SISCOMPRAS Mipymes Mujer</p>	
<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.</p> <p>El MICM, cuenta con una ventanilla virtual con mas de 80 servicios disponibles para ser solicitados en cualquier momento y permite dar seguimiento, cargar la documentación y recibir el servicio final. Asimismo, cuenta con la oferta de servicio presenciales desde su sede principal.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>El MICM promueve la accesibilidad y disponibilidad de los servicios. El enfoque principal de la Jornada de Ideas In Situ (JIS) es llevar la información de los servicios que ofrece el MICM. Se resalta, que el MICM cuenta con la Nortica A2: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano.</p> <p><b>Evidencia:</b>  5.2.4.1. Jornada de Ideas In Situ en La Vega y Monte Plata  5.2.4.2. Captura accesibilidad portal web institucional  5.2.4.3. Pantalla de la Ventanilla Virtual</p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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 (Cámara de Comercio, Dirección General de Impuestos Internos, Tesorería de la Seguridad</p>	

	<p>Social, Junta Central Electoral), con el fin de eficientizar el proceso de servicio de los ciudadanos/clientes y obtener informaciones que requerimos de forma instantánea y verídica.</p> <p>Igualmente, podemos destacar que el MICM cuenta con la Certificación A4: Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b>  5.3.1.1. Brochure Carta Compromiso MICM.  5.3.1.2. Evidencias de interoperabilidad (TSS, DGA, base de datos TSS, otros)</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</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>Igualmente, podemos destacar que el MICM cuenta con la Certificación A4: Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b>  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>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</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 evidencia la Mesa Multisectorial de Servicios Integrales Público-Privada enfocada en la innovación del servicio. Igualmente, podemos destacar el Proyecto Interinstitucional entre el MICM y la ONE, donde se ha creado el primer panel interactivo de datos de comercio exterior de la República Dominicana, en donde los usuarios pueden tener a su disposición una herramienta novedosa de actualización continua, reduciendo la búsqueda de este tipo de información a un solo espacio digital.</p> <p>Desde el MICM y la ONE apostamos a la promoción del uso de estadísticas de calidad para el monitoreo de tendencias comerciales, estrategias de acceso a mercados e indicadores económicos para la formulación y ejecución de políticas comerciales.</p> <p>Cabe destacar, que se agendaron mesas de trabajo del Comité Nacional de Obstáculos Técnicos al Comercio (CNOTC), donde participaron colaboradores de varias instituciones, INDOCAL, MSP, MIREX, Pro-Consumidor, DIGEMAPS. Igualmente, se establecieron sesiones ordinarias del comité Nacional de Facilitación del Comercio (CNFC).</p> <p><b>Evidencias:</b> 5.3.3.1. Dossier de Mesa Multisectorial de Servicios Integrales.</p>	

	<p>5.3.3.2 DATACOMEX</p> <p>5.3.3.3 Ira Reunión Comisión Técnica Sectorial MICM.</p> <p>5.3.3.4 Mesas de Trabajo (CNOTC y CNFC).</p>	
<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>Mediante el Sistema de Ventanilla Virtual se evidencia la interrelación de las áreas en la prestación de los servicios. En otro orden, podemos destacar el Proyecto de Mejora "Simplificación de Trámites" remitido a Presidencia, en el cual, se propone establecer un solo proceso a seguir para todos los servicios que ofrece el MICM.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.3.4.1. Sistema BackOffice (Ventanilla Virtual)</p> <p>5.3.4.2. Simplificación de Trámites.</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>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 orden, gestiona la subvención de fondos para el desarrollo de proyectos alineados a las estrategias institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.3.5.1. ASFL habilitadas por el MICM</p> <p>5.3.5.2. Informes de ejecución de proyectos de las ASFL</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas</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>estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Asimismo se cuentan con buenas relaciones con instituciones privadas y del estado para la obtención de datos de escritorio.</p> <p>Igualmente, podemos destacar que el MICM cuenta con la Certificación A4: Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>5.3.6.1. Evidencias de interoperabilidad (TSS, DGA, base de datos TSS, otros).</p> <p>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)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b></p>		
<p>1) 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>	<p>Se evidencia la elaboración del Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano correspondiente al cuatrimestre enero-abril 2022, realizado por el Dpto. De Mejoras y Gestión de Procesos de la Dirección de Control de Gestión, arrojando un 97% del promedio total de satisfacción en cuanto a la</p>	

calidad del servicio en general, por parte de nuestros clientes.

El nivel de satisfacción por preguntas es el siguiente:

- Actitud en el servicio del personal (amabilidad), 98%
- Cómo valora la accesibilidad para solicitar su servicio, 99%
- En sentido general, qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido, 96%
- Información proporcionada de manera oportuna (fiabilidad), 97%
- Tiempo de respuesta a la solicitud del servicio, 93%

Se evidencia la aplicación de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022, realizada por disposición del Ministerio de Administración Pública, a los clientes/ciudadanos que durante el período del 9 de mayo al 9 de junio visitaron las instalaciones del MICM, específicamente la Dirección de Atención Integral al Cliente. Evidenciándose la tendencia para los años 2020, 2021 y 2022 respectivamente, para los siguientes atributos:

- Capacidad de respuesta (88%, 92% y 96%)
- Eficacia/Confiabilidad (84%, 94% y 95%)
- Elementos tangible (92%, 94% y 95%)
- Profesionalidad/Seguridad, (88%, 98% y 97%)
- Empatía/Accesibilidad, (87%, 96 y 95%)

De cara a la transparencia institucional, el MICM obtuvo 100%, cuya medición tiene una frecuencia trimestral evaluada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Cabe destacar la tendencia mensual de estos indicadores

del periodo Noviembre 2021 - Marzo 2022 (98.5%, 98.3%, 100%, 100%, 100%).

En otro orden, el MICM tiene una tendencia positiva entre los años 2020, 2021 y 2022, respecto a las consultas recibidas por la Dirección de Acceso a la Información contempladas en la Ley 200-04, con un cumplimiento de 72.57%, 85.29% y 89.16%, respectivamente.

Respecto al manejo de los desechos el MICM cuenta con la certificación de Sistema de Sostenibilidad 3R's.

Con relación al desempeño de los procesos, contamos con un SharePoint donde monitoreamos los indicadores de los procesos de los diferentes Sistemas de Gestión (Calidad, Antisoborno, Cumplimiento Regulatorio).

**Evidencias:**

6.1.1.1.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022.

6.1.1.1.2. Borrador Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano MICM, primer Cuatrimestre, enero-abril 2022.

6.1.1.1.3. Tendencia Transparencia Institucional.

6.1.1.1.4. Impacto Ambiental y SharePoint Registro de Residuos.

6.1.1.1.5. SharePoint Indicadore Sistemas de Gestión.

6.1.1.1.5 Tendencia de Respuestas a Consultas según la Ley 200-04.



<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>Se evidencia la elaboración del Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano correspondiente al cuatrimestre enero-abril 2022, realizado por el Dpto. De Mejoras y Gestión de Procesos de la Dirección de Control de Gestión, arrojando un 97% 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"> <li>- Actitud en el servicio del personal (amabilidad), 98%</li> <li>- Cómo valora la accesibilidad para solicitar su servicio, 99%</li> <li>- En sentido general, qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido, 96%</li> <li>- Información proporcionada de manera oportuna (fiabilidad), 97%</li> <li>- Tiempo de respuesta a la solicitud del servicio, 93%</li> </ul> <p>Se evidencia la realización de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos a los clientes/ciudadanos en la cual expresaron su satisfacción en los diferentes puntos mostrándose la tendencia de los años. 2020, 2021 y 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención personalizada: 90%, 94% y 93%</li> <li>-Trato al personal: 88%, 99% y 97%</li> <li>-Información clara y comprensible: 88%, 97%. y 97%</li> <li>-Confianza que transmite el colaborador: 88%, 99% y 97%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p>	
---	--	--

	<p>6.1.1.2.1 Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022.</p> <p>6.1.1.2.2 Borrador Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano MICM, primer Cuatrimestre, enero-abril 2022.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Las partes interesadas del MICM son tomadas en cuenta mediante los canales establecidos que permiten la recepción de quejas o sugerencias, como entradas para los planes de mejoras de la institución. En adición, los grupos de interés de los diferentes sectores participan emitiendo sus opiniones a través de encuestas, con el fin de identificar sus necesidades y expectativas en el proceso de planificación estratégica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.1.1.3.1 Encuesta grupos de interés</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</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 para que las disposiciones establecidas en las referidas formas jurídicas sean cumplidas. Este portal tiene una sección de transparencia como canal de comunicación entre la ciudadanía y el Ministerio.</p> <p>De cara a la transparencia institucional, el MICM obtuvo 100%, cuya medición tiene una frecuencia trimestral evaluada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Cabe destacar la tendencia mensual de estos indicadores</p>	

del periodo Noviembre 2021 - Marzo 2022 (98.5%, 98.3%, 100%, 100%, 100%).

En otro orden, el MICM tiene una tendencia positiva entre los años 2020, 2021 y 2022, respecto a las consultas recibidas por la Dirección de Acceso a la Información contempladas en la Ley 200-04, con un cumplimiento de 72.57%, 85.29% y 89.16%, respectivamente.

Mediante la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios publicos para los años 2020, 2021 y 2022, para las diferentes dimensiones se determino:

- Capacidad de respuesta (88%, 92% y 96%)
- Eficacia/Confiabilidad (84%, 94% y 95%)
- Profesionalidad/Seguridad, (88%, 98% y 97%)
- Empatía/Accesibilidad, (87%, 96 y 95%)

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:

- \* 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 (para las encuestas recibidas por los distintos canales de atención al cliente).

	<p>* Creación de validación por parte del cliente en las encuestas, sobre la conformidad de servicio.</p> <p>Cabe destacar, que el MICM cuenta con la Nortic A2: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.1.1.4.1. Tendencia Transparencia Institucional.  6.1.1.4.2. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022  6.1.1.4.3 Tendencia de Respuestas a Consultas según la Ley 200-04</p>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</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 para los años 2020, 2021 y 2022 un porcentaje de 88%, 98% y 97% de satisfacción, respectivamente.</p> <p>El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes cuenta con certificaciones ISO en Gestión Antisoborno (ISO 37001) y Gestión de Compliance (ISO 37301).</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.1.1.5.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022.  6.1.1.5.2. Certificado ISO 37001  6.1.1.5.3. Certificado ISO 37301</p>	

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p>		
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</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 aplicada en el 2020, 2021 y 2022. Con un 93%; 96; y 93% de satisfacción en la seguridad (confianza) en la atención brindada y un 88%, 99% y 97% de satisfacción sobre la confiabilidad le transmitió el personal del MICM que le atendió al solicitar un servicio, respectivamente</p> <p><b>Evidencia:</b> 6.1.2.1.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022</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>El MICM cuenta 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> <p>Se evidencia en los resultados de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los</p>	

servicios públicos, en el MICM en los años 2020, 2021 y 2022, a saber, como:

- La satisfacción de los ciudadanos/ clientes sobre el tiempo de espera fue de un 95%, 83% y 93%.
- La facilidad con que consiguió ser atendido fue 75%, 97% y 97%.
- Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables 88%, 94% y 97%.
- Satisfacción de un 93%, 93% y 93% con las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas.
- Satisfacción de un 73%, 92% y 93% con los elementos materiales (folletos, letreros, afiches, escritos) son visualmente llamativos y de utilidad.
- Satisfacción de un 95%, 92% y 97% con el área de espera de los servicios en la institución.
- Satisfacción de un 98%, 96% y 97% con el estado físico del área de atención al usuario de los servicios.
- Satisfacción de un 98%, 99% y 97% con la apariencia física de los empleados (uniforme, identificación, higiene) está acorde al servicio que ofrecen.
- Satisfacción de un 95%, 92% y 97% con la modernización de las instalaciones y los equipos.
- Tiempo que tarda la institución para dar respuesta, 75%, 93% y 93%, , donde 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 87%, 96% y 95%.

**Evidencias:**

	6.1.2.2.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022.	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<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 97% un aumento considerable en comparación con el 93% del año 2021 y 75% del año 2020; en cuanto a la confianza al momento de brindar la gestión del servicio correctamente se obtuvo una satisfacción en los años 2020, 2021 y 2022 de un 93%, 96% y 93%, respectivamente .</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 99%, lo que refleja un aumento respecto al año anterior, cuyo resultado fue de 97.51%</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.1.2.3.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022  6.1.2.3.2. Carta Remisión MICM CCC.</p>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	En la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos en los años 2020, 2021 y 2022 se muestra una satisfacción de 90%, 94% y 93%, respectivamente, de los usuarios del MICM en relación a la adecuación de los servicios	

	<p>según sus necesidades. De estos, para el 2020 el 57.5% representan el género masculino y el 42.5% refleja la percepción del género femenino; 2021 el 76% representan el género masculino y el 24% refleja la percepción del género femenino; 2022 el 62% representan el género masculino y el 38% 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: baños adecuados para los fines, amplios ascensores.</p> <p><b>Evidencias:</b> 6.1.2.4.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022.</p>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Se evidencia una satisfacción positiva en el porcentaje obtenido en los años 2020, 2021 y 2022 (95%, 92% y 97%), respectivamente, 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. Así mismo a nivel de innovación, se destaca todas las herramientas tecnológicas desarrolladas orientadas especialmente a las áreas misionales, (DATACOMEX, ZONASFRANCASRD, Plataforma digital Industrias RD)</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	



	<p>6.1.2.5.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022.</p> <p>6.1.2.5.2. DATACOMEX, ZONASFRANCASRD, Plataforma digital Industrias RD</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>Se evidencia una tendencia positiva en la satisfacción en los años 2020, 2021 y 2022, de los plazos de tramitación de la gestión, con un porcentaje de 75%, 93% y 97%, que va de la mano con la agilidad de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.1.2.6.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022.</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>Se evidencia una tendencia en la satisfacción en los años 2020, 2021 y 2022, de la modernización de las instalaciones y equipos, con un porcentaje de 95%, 92% y 97% que va de la mano con la digitalización en la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.1.2.7.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022.</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
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>Se evidencia una satisfacción de un 95%, 83% y 93% con relación al factor tiempo de espera a la solicitud del servicio por los ciudadanos/clientes que respondieron la encuesta en los años 2020, 2021 y 2022, respectivamente.</p> <p><b>Evidencias:</b> 6.2.1.1.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022.</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>El MICM cuenta con el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, vía Oficina de Acceso a la Información (OAI), buzones (Físico y Digital) y encuestas de satisfacción para recibir las quejas que tramitan los ciudadanos clientes, las cuales deben ser respondidas en un plazo no mayor a diez (10) días laborables. El Departamento de Mejoras y Gestión de Proceso de la Dirección de Control de Gestión es la responsable de monitorear las quejas y asegurarse de que las mismas sean respondidas en el plazo establecido.</p> <p>En lo que va del año 2022 han entrado un total de 4 quejas por las diferentes vías y todas han sido respondidas con un promedio de 7 días para darle respuesta al ciudadano/cliente.</p> <p>- Buzón Digital: 1 queja recibida - Sistema 311: 3 quejas recibidas</p> <p><b>Evidencias:</b> 6.2.1.2.1. Solicitudes Sistema 311. 6.2.1.2.2. SharePoint Quejas.</p>	

<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>En función de las mejoras obtenidas a través de los procesos creados para la Certificación ISO 9001-2015, el monitoreo de calidad por la Dirección de Control de Gestión ha subido de calificación satisfactoriamente. El objetivo de calidad a diciembre del 2021 era de 80%. En la actualidad los servicios ofrecidos por el MICM, tienen una valoración mayor al 90%.</p> <p>En otro orden, con relación a la medición de los errores, podemos destacar la creación del procedimiento PDO-DCG-II Manejo de Salidas no Conformes, el cual establece los lineamientos para identificar, controlar y dar el tratamiento oportuno a las salidas no conformes de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.2.1.3.1. Monitoreo de Calidad Enero 2022  6.2.1.3.2. Monitoreo de Calidad Febrero 2022  6.2.1.3.3. Monitoreo de Calidad Marzo 2022  6.2.1.3.4 PDO-DCG-II Manejo de Salidas no Conformes.</p>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</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 99% de cumplimiento, lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue de 97.51%.</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.2.1.4.1. Brochure Carta compromiso al Ciudadano.</p>	

	6.2.1.4.2 Informe evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.	
--	---	--

## 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>El MICM cuenta 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>Cabe destacar, que el MICM cuenta con la Nortici EI: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.2.2.1.1 Brochure Carta compromiso al Ciudadano.  6.2.2.1.2. Informe Monitoreo Dirección de Atención Integral al Cliente.  6.2.2.1.3. Informe Monitoreo Redes Sociales.</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>La institución cuenta con una intranet, portal web y redes sociales, canales que tienen disponibilidad de información precisa y suficiente. Igualmente hay disponibilidad para solicitar información, mediante telefonía y mensajería electrónica.</p> <p>Se evidencia en el intranet un menú de servicios y herramientas, además del repositorio que es el registro digital de la documentación estandarizada que regula el sistema de gestión de la calidad. En el</p>	

portal web, el subportal de Transparencia y otros apartados.

Con el fin de asegurar la calidad de los productos y servicios ofrecidos, y de mantener un contacto directo y constante con el ciudadano cliente, el MICM cuenta con herramientas como el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311 vía el Sub-Portal de Transparencia en la Página Web de la institución, así como buzones para recibir y tramitar las quejas, las cuales deben ser respondidas en un plazo no mayor de 10 días laborables.

El Departamento de Mejora y Gestión de Proceso de la Dirección de Control de Gestión es el responsable de monitorear las quejas de los buzones y la OAI monitorea el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, asegurando que las mismas sean respondidas en el plazo establecido.

Cabe destacar, que el MICM se recertificó en la Nortic A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.

**Evidencias:**

6.2.2.2.1. Captura Portal Datos Abiertos y Transparencia.

6.2.2.2.2. Captura Portal Web [www.micm.gob.do](http://www.micm.gob.do).

6.2.2.2.3. Captura información sobre el informe de calificación de la división de Transparencia del portal web institucional, visual del intranet y portal web institucional.

6.2.2.2.4. Ventanilla Virtual para solicitud de servicios y seguimiento.

<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>En el Sistema de Iniciativas Presidenciales se monitorea el nivel de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores del sistema. Los resultados se reflejan en los siguientes datos correspondientes al 2021 y 2022 respectivamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SISMAP: 89%; 93.77%</li> <li>- iTICge: 92% (Posición 24 del ranking) (Nota: este dato corresponde al 4to trimestre, según los avances mostrados en SISTICGE); 92%</li> <li>- Transparencia (DIGEIG): 96.33%; 100%</li> <li>- Gestión Presupuestaria: 88% ; 83% (Trimestre enero – marzo 2022)</li> <li>- NOBACI: 0%; 94.67%</li> <li>- Carta Compromiso al Ciudadano: 97.51%; 99% de cumplimiento</li> <li>- SISCOMPRAS: 94.98%; 94.23%</li> <li>- Cumplimiento de la Ley 200-04: 98%; 100%.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>6.2.2.3.1. Porcentaje Indicadores (Iniciativas Presidenciales)</p> <p>6.2.2.3.2. Reporte evaluación IGP detallado Ene-Mar 2022</p> <p>6.2.2.3.3. Informe evaluación MAP - CCC</p> <p>6.2.2.3.4. Cumplimiento de la Ley 200-04</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 que el MICM en el Manual de Organización y Funciones de la Dirección de Acceso a la Información (antiguamente OAI), destaca el objetivo de dicha dirección "Coordinar y dirigir la recolección, el suministro y la presentación de las informaciones relacionadas con las actividades del Ministerio, y proporcionar</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>toda información pública que genere la institución de manera completa, veraz, adecuada y oportuna requerida por la sociedad civil, y otros organismos y entidades estatales y privadas."</p> <p>Igualmente, contamos con el procedimiento de la dirección, y respuestas oportunas remitidas a los ciudadanos/cliente sobre las consultas de los datos abiertos. Cabe resaltar, que la consulta de datos abiertos son actualizados de manera mensual y publicados en el porta de transparencia del MICM. Asimismo, en los casos en que se recibe una solicitud vía el SAIP, sobre algunos datos publicados se remite al ciudadano/cliente, el link de datos abiertos.</p> <p>Tambiém. podemos destacar que el MICM se recertificó en la Nortic A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.2.2.4.1 Manual de Organización y Funciones Dirección de Acceso a la Información  6.2.2.4.2 PDO-DAI-01 - Acceso a la Información Publica v4  6.2.2.4.3 Respuesta para entregar W06202200101</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Se evidencia un 90%, 97% y 93% de satisfacción del horario de atención al público en los años 2020, 2021 y 2022, respectivamente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	6.2.2.5.I. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022	
6) Tiempo de espera.	<p>Se evidencia una satisfacción de un 95%, 83% y 93% con relación al factor tiempo de espera a la solicitud del servicio por los ciudadanos/ clientes que respondieron la encuesta en los años 2020, 2021 y 2022, respectivamente.</p> <p><b>Evidencias:</b> 6.2.2.6.I. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se evidencia un 75%, 93% y 97% de satisfacción del tiempo para prestar el servicio en los años 2020, 2021 y 2022, respectivamente.</p> <p><b>Evidencias:</b> 6.2.2.7.I. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>Esta establecido mediante resoluciones las tarifas de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b> 6.2.2.8.I. Resolución de tarifa de combustible Combustible Líquido y GLP. 6.2.2.8.2. Resolución de tarifa de combustible Gas Natural</p>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos	Disponemos de información clara, precisa y verás de la gestión de servicios.	



servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Cabe destacar, que el MICM cuenta con la Nortic A2: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Portales Web y la Transparencia de los Organismos del Estado Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b>          6.2.2.9.1 Portal Web. www.micm.gob.do.          6.2.2.9.2 Sistema Ventanilla Virtual          6.2.2.9.3 Brochure 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
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>El MICM contó con la participación de los grupos de interés con la finalidad de actualizar informaciones sobre las necesidades y expectativas de acuerdo con su sector y su marco estratégico.</p> <p><b>Evidencias:</b>          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.          6.2.3.1.2 Informe de la 1ra Reunión de la Comisión Técnica Sectorial MICM.</p>	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>El MICM cuenta con canales de información y comunicación, a través de los cuales los ciudadanos/clientes pueden tramitar sus sugerencias de cara a los procesos de los servicios que ofrece la institución. Actualmente, se han recibido varias sugerencias por parte de los ciudadanos/clientes, dentro de las cuáles se encuentra, reducción de tiempo de respuesta del servicio(Mipymes),</p>	

	<p>disponibilidad de parqueo y responder las llamadas realizadas al MICM.</p> <p>En otro orden, hemos recibidos 4 quejas las cuales han sido contestadas dentro del tiempo establecido (10 días laborables).</p> <p><b>Evidencias:</b>          6.2.3.2.1 Solicitudes Sistema 311.          6.2.3.2.2 Sharepoint Quejas.          6.2.3.2.3 Plan de acción 165.</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</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><b>Evidencia:</b>          6.2.3.3.1. Sistema de Ventanilla Virtual.</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>La Dirección de Control de Gestión realizó la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2020, 2021 y 2022 en la cual se refleja la diversidad de género de los clientes que vienen a solicitar un servicio a la institución, con un 57.5% masculino y el 42.5% femenino; 76% masculino y 24% femenino; 62% masculino y 38% femenino.</p> <p>Igualmente, podemos destacar los talleres, charlas y encuestas ofrecidas por el Departamento de Igualdad de Género, como por ejemplo: "Igualdad en las Empresas", "Modelos Efectivos de Prevención y Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Familiar</p>	

	<p>y de Género", "Auto Cuidado", "Charla Género y Violencia".</p> <p>Ejecución del programa empresarialidad femenina zona fronteriza, que impacto 1,646 con capacitaciones.</p> <p><b>Evidencia:</b>  6.2.3.4.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022  6.2.3.4.2. Informe Equidad de Género.  6.2.3.4.3. Captura de pantalla de flyer (redes sociales).</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>En el proceso de Gestión de los Grupos de Interés del MICM se establece la realización de una consulta de seguimiento a las necesidades y expectativas expuestas por los distintos grupos de interés, dicho estudio se tiene previsto ser desarrollado en el mes de noviembre del 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b>  6.2.3.5.1. Encuestas aplicadas a los grupos de interés del MICM en el marco del proceso de consultas para la formulación del PEI 2021 - 2024.  6.2.3.5.2. Proceso Gestión de Grupos de Interés MICM. (REPOSITORIO).  6.2.3.5.3 FOR-DPD-10 Matriz para la Identificación de Empresas o Grupos de Interés</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Se evidencia que mediante los medios de comunicación de participación ciudadana, existe un flujo de información entre el ciudadano/cliente y el MICM.</p> <p><b>Evidencias:</b> 6.2.4.1.1 Correo/Info Consultas</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>De cara a la transparencia institucional, el MICM obtuvo 100%, cuya medición tiene una frecuencia trimestral evaluada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Cabe destacar la tendencia mensual de estos indicadores del periodo Noviembre 2021 - Marzo 2022 (98.5%, 98.3%, 100%, 100%, 100%).</p> <p>En otro orden, el MICM tiene una tendencia positiva entre los años 2020, 2021 y 2022, respecto a las consultas recibidas por la Dirección de Acceso a la Información contempladas en la Ley 200-04, con un cumplimiento de 72.57%, 85.29% y 89.16%, respectivamente.</p> <p><b>Evidencia:</b> 6.2.4.2.1 Tendencia Transparencia Institucional. 6.2.4.2.2 Tendencia de Respuestas a Consultas según la Ley 200-04</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.**

Documento Externo  
SGC-MAP

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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 89% de los colaboradores opinan que la imagen y el rendimiento de la organización son favorables, el cual indica un aumento, con relación al año anterior (2021) con un resultado de 84.3%.</p> <p><b>Evidencia:</b> 7.1.1.1.1 Informe de encuesta clima organizacional 2022.</p>	No se evidencian mediciones de la percepción de los colaboradores sobre la responsabilidad social de la organización.
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><b>Evidencias:</b> 7.1.1.2.1. 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.	Se evidencia que el MICM cuenta con la conformación de diferentes comités (15) para garantizar la mejora continua de los servicios y procesos del Ministerio, entre ellos se encuentran:	

	<p>Comité de Compras, Comité de Equidad de Género, Comité de Ayudas, Comité de Auditorias y Riesgos, etc. Igualmente, se evidencia que el comité de calidad con sus respectivos miembros elabora la Autoevaluación CAF, dando como resultado la identificación de actividades para actualizar el plan de mejora institucional. De igual forma en la revisión por la dirección, se identifican las oportunidades de mejora a gestionar y posterior aprovechamiento de cara al fortalecimiento de los Sistemas de Gestión y satisfacción del ciudadano/cliente.</p> <p><b>Evidencias:</b>  7.1.1.3.1. Conformación del Comité de Calidad MICM 2021  7.1.1.3.2. Conformación del Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo  7.1.1.3.3. Minuta de reunión Comité de Calidad.  7.1.1.3.4. Comités MICM.  7.1.1.3.5. Ayuda memoria de revisión por la dirección.</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>El MICM tiene un código de ética y un código de pautas éticas de los funcionarios. La Comisión de Ética Pública del MICM ha realizado varias actividades sobre estos temas (charlas, capacitación, inducción, jornada de socialización y sensibilización de forma presencial y virtual). Se observa una satisfacción general de parte de los colaboradores del MICM con relación a valores éticos de la institución, la cual se ve evidenciada por la calificación satisfactoria de un 87% de los encuestados.</p>	

	<p>Se difunde de forma frecuente cápsulas éticas, correos, circulares y artes, sobre temas de comportamiento ético y valores institucionales y la importancia de un compromiso ético.</p> <p><b>Evidencias:</b>  7.1.1.4.1. Código de Ética MICM  7.1.1.4.2. Fotografías capacitación  7.1.1.4.3. Cápsulas éticas, sensibilizaciones por correo  7.1.1.4.4. Informe resultados encuesta clima interna clima ético.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>Se evidencia que el MICM con la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2022, los colaboradores manifestaron que utilizan de forma eficiente los mecanismos de comunicación interna. Cabe destacar, que en la socialización de los resultados de la Encuesta del Clima Organizacional, participaron 98 colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b>  7.1.1.5.1. Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2022.  7.1.1.5.2. Correo socialización Encuesta Clima 2022.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</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. En esta ocasión a través del proyecto "Implementación de Procesos de Producción más limpia en hoteles de la provincia de Pedernales" conjuntamente con la Agencia Adaluza de</p>	

Cooperación Internacional para el Desarrollo", siendo entregados 60 paneles solares a 2 hoteles.

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, familiar y sectorial. Resaltamos la recolección de 171 kg de plásticos, 1710 kg de cartón y 2,187 kg de papel, lo que se traduce en: 76 árboles salvados, ahorro 5,847 kg de emisiones de CO2, ahorro de 27,288 kw/hr de energía, ahorro de 12 barriles de petróleo y ahorro de 1,059,000 litros de agua.

Igualmente, resaltamos que gracias a la adquisición de 5 motonetas eléctricas, se ha dejado de emitir 1,600 kg de CO2 a la atmósfera, habiendo recorrido 16,000 kms.

Asimismo, se evidencia la responsabilidad social que tiene el MICM en la realización de Jornadas de Limpieza de Playas (Playa Tortuga), donde colaboramos conjuntamente con otras instituciones y la empresa Bepensa (250 personas en total), donde se recolectaron residuos tales como: madera, cartón, plásticos, botellas de vidrios, entre otros. Igualmente, se impactaron a 1,274 colaboradores quienes fueron vacunados contra el COVID-19; se aplicaron 3,099 dosis.

Destacamos que se creó una campaña gubernamental cuya finalidad era motivar y vacunar



	<p>a la población. Se realizaron 76 publicaciones, alcanzando 222,700 usuarios y generando más de 13,000 interacciones, por esta campaña #CoritoSano, fuimos premiados en los 9nos. premios de #LatamDigital2021, ganando el 3er lugar en el pilar Social Media, categoría mejor campaña gubernamental en redes sociales.</p> <p>El MICM en coordinación con la universidad Iberoamericana (Unibe), firmaron un acuerdo para conceder la oportunidad a los estudiantes de término de la carrera de Ingeniería Industrial de realizar las prácticas de pasantía dentro del Viceministerio de Desarrollo Industrial, mediante la participación en procesos de elaboración y diseño de políticas públicas e iniciativas dirigidas a las industrias de manufactura local, de este programa anualmente se beneficiaran 12 estudiantes.</p> <p>Se realizó una jornada de reforestación, teniendo como resultado la siembra de 700 árboles.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.1.1.6.1. Certificación Sostenibilidad 3R's - Mención Plata</p> <p>7.1.1.6.2. Jornada Limpieza de Playas</p> <p>7.1.1.6.3. Jornada de Vacunación Contra Covid-19</p> <p>7.1.1.6.4. Campañas de Comunicación (#YoSoyMICM y #CoritoSano)</p> <p>7.1.1.6.5. Convenio MICM y Unibe (Programa de Pasantías)</p> <p>7.1.1.6.6. Informe reforestación DAIC.</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	El 88% de los colaboradores dentro de la encuesta de clima organizacional 2022 del MICM, expresan	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>que se promueven los cambios que agregan valor en la institución; este indica un aumento positivo respecto al año anterior (2021) con un 87%. Igualmente, para el 2022 el 85% de los colaboradores, comentan que "la institución ofrece las herramientas que requieren para hacer el trabajo adecuadamente", lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue 75%.</p> <p><b>Evidencia:</b> 7.1.1.7.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>El MICM está inmerso en el proceso de digitalización, evidenciándose a través de la automatización de los formularios mediante los cuales se solicitan 12 servicios internos (Nota de prensa, registro de buenas prácticas MICM, registro de benchmark MICM, Gestión de Cambios, Auditoría extraordinaria, documentación y análisis de procesos, solicitud transportación, soporte técnico a usuarios, solicitud de informaciones o acceso para consumo de datos adquiridos, levantamiento de necesidades de software, asistencias técnicas a usuarios internos dentro de la ventanilla virtual, solicitud de nuevo servicio y modificación existentes en la VV). Se resalta además la disponibilidad de herramientas digitales a través de tableros interactivos (dashborad): Herramienta de Autodiagnóstico Digital Avanzada República Dominicana (HADA-RD), Plataforma Digital Interactiva Datos #ZONASFRANCARD, panel interactivo de datos de comercio exterior DATACOMEX RD,</p>	

	<p><b>Evidencia:</b>  7.1.1.8.1. Solicitud de Transporte Digital.  7.1.1.8.2. Captura de pantalla formularios en la INTRANET.</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>El MICM dispone de una Sección de Servicios en la intranet institucional, mediante la cual los colaboradores pueden realizar sus solicitudes de servicios a distintas áreas. Esto permite que las solicitudes sean canalizadas de manera oportuna a las áreas responsables de dar respuesta a las mismas, logrando con eso eficientizar los tiempos de servicios. En otro orden, destacamos que dentro de los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, para el año 2022 el 89% de los colaboradores expresan que "se busca la automatización de procesos, para evitar trámites o papeleos innecesarios", lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue 82%.</p> <p><b>Evidencias:</b>  7.1.1.9.1. Captura de pantalla Sección Servicios Intranet.  7.1.1.9.2 Informe Encuesta del Clima Organizacional 2022.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos,	Se evidencia que, en la realización de la Encuesta de Clima Organizacional, se muestran los siguientes atributos tomando en cuenta los años 2021 y 2022:	

<p>evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mi supervisor/a me informa todo lo que necesito para hacer mi trabajo. (90% y 94%)</li> <li>- Mi supervisor/a tiene presente los puntos de vista del equipo en la toma de decisiones. (90% y 94%)</li> <li>- El estilo de liderazgo del Director/a genera confianza. (89% y 92%)</li> <li>- El/la Director/a se muestra abierto/a a escuchar las inquietudes del equipo. (89% y 92%)</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b> 7.1.2.1.1. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Se evidencia que para el 2022, el 88% de los colaboradores estaban muy de acuerdo, en que la institución gestiona los procesos de manera adecuada (En la institución se trabaja con planificación y organización), lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue 86%.</p> <p><b>Evidencias:</b> 7.1.2.2.1. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</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. Cabe destacar que para el año anterior (2021) se estableció como objetivo que el 80% de los colaboradores obtengan un 85% en la calificación de la evaluación, donde cumplimos con un 92%.</p> <p><b>Evidencias:</b> 7.1.2.3.1. Acuerdo y evaluación de desempeño.</p>	

	7.1.2.3.2 Reporte de evaluación de desempeño 2021.	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Se evidencia que para el 2022, el 84% de los colaboradores están de acuerdo en que el Ministerio ofrece oportunidades para desarrollar y entrenar a los colaboradores, lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue 81%.</p> <p><b>Evidencias:</b>  7.1.2.4.1. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.  7.1.2.4.2 Políticas y Procedimientos de Gestión del Conocimiento (PDO-DRH-08)</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>Se evidencia que en el MICM se implementa un plan de comunicación y divulgación interna novedoso e inclusivo, ya que se emplean diferentes canales de comunicación como el mural informativo, correo electrónico, Whatsapp, Intranet, pantallas electronicas, entre otros.</p> <p>Por otra parte, en la encuesta de Clima Organizacional 2022 el 95% de los colaboradores están de acuerdo en que los métodos de comunicación internos son adecuados, lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue 89%.</p> <p><b>Evidencias:</b>  7.1.2.5.1. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.  7.1.2.5.2 Políticas y Procedimientos de Gestión de Comunicación Interna (PDO-DCO-04)</p>	

<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Se evidencia que el MICM anualmente reconoce a los colaboradores que durante el año se destacan por un desempeño sobresaliente, realizando un acto de reconocimiento y la entrega de un certificado o incentivo económico (según aplique). Para el 2021 se reconocieron a 31 colaboradores de diferentes áreas, por el buen desempeño en sus labores.</p> <p>De igual forma, se reconoce anualmente a tres áreas por el logro de las metas y de objetivos organizacionales establecidos en el POA, otorgándoles una placa o pergamino, incentivo económico, bono.</p> <p>Además, se promueve y valora los esfuerzos de los equipos de trabajo por parte de los directores del MICM, de acuerdo al PDO-DRH-II Reconocimiento de las Áreas por el Logro de los Objetivos. Mediante políticas internas, se reconocen los esfuerzos de los colaboradores.</p> <p>En otro orden, respecto a la Encuesta del Clima Organizacional 2022, el 72% de los colaboradodes están de acuerdo de que se reconoce al personal cuando hace algo extraordinario, lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue 62%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>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.  7.1.2.6.4 Reconocimiento esfuerzo individual.</p>	
--	---	--

	<p>7.1.2.6.5 Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p> <p>7.1.2.6.6. Reconocimiento por cumplimiento de metas.</p>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Desde el MICM se diseñó una base de datos digital para el registro, seguimiento y análisis del impacto de los cambios generados en los sistemas de gestión del MICM. Esta plataforma brinda trazabilidad a los cambios generados.</p> <p>Los cambios son analizados para identificar los riesgos y oportunidades relacionados a la gestión del cambio. Adicional a esto se elaboran estrategias comunicacionales para disminuir la resistencia a los cambios.</p> <p>El 88% de los colaboradores dentro de la encuesta de clima organizacional del MICM, expresan que se promueven los cambios que agregan valor en la institución; este indica un aumento positivo respecto al año anterior (2021) con un 87%. Igualmente, para el 2022 el 85% de los colaboradores comentan que "la institución ofrece las herramientas que requieren para hacer el trabajo adecuadamente", lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyos resultados fueron 75%.</p> <p><b>Evidencia:</b>  7.1.2.7.1. SharePoint Gestion del Cambio  7.1.2.7.2 Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022</p>	

	7.1.2.7.3 Políticas y procedimientos de Gestión de Cambios Dentro de los Sistemas de Gestión (PDO-DCG-14)	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<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 2022, el 84% de los colaboradores están de acuerdo de que las condiciones físicas son adecuadas (ruido, climatización, iluminación, privacidad, espacio, higiene), lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue 76%.</p> <p><b>Evidencias:</b>  7.1.3.1.1. Código de Ética institucional  7.1.3.1.2. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022  7.1.3.1.3. Difusión de artes de las campañas y actividades realizadas</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>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.</p>	



	<p><b>Evidencias:</b> 7.1.3.2.1 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021</p>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2022, el 97% de los colaboradores expresan que su supervisor trata a todos con respeto, lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue 94%. De acuerdo a la encuesta de Clima Laboral realizada, el estilo de liderazgo del Director/a genera confianza de un 92%, lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue 89%.</p> <p><b>Evidencias:</b> 7.1.3.3.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2022, el 84% de los colaboradores entienden que las condiciones físicas son adecuadas (ruido, climatización, iluminación, privacidad, espacio, higiene), lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue 76%.</p> <p><b>Evidencias:</b> 7.1.3.4.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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. En la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2022, el 84% de los colaboradores indican que la institución ofrece oportunidades para entrenarme y desarrollarme, lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue 81%. Evidenciándose además a través del plan de capacitación y desarrollo, en el 2021 se impartieron 87 capacitaciones y en el 2022 93 capacitaciones impartidas.</p> <p><b>Evidencias:</b>  7.1.4.1.1. Reporte de capacitación 2022.  7.1.4.1.2. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022  7.1.4.1.3. Reporte de capacitaciones</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2022, al igual que en el 2021, el 94% de los colaboradores expresan que el equipo trabaja en conjunto por un objetivo en común. Igualmente, respecto a la motivación del personal, el 72% de los colaboradores están de acuerdo de que se reconoce al personal cuando hace algo extraordinario, lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue 62%.</p> <p><b>Evidencias:</b>  7.1.4.2.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022</p>	

<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</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. En otro orden en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2022, el 84% de los colaboradores están de acuerdo de que la institución ofrece oportunidades para entrenar y desarrollar, lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue 81%.</p> <p><b>Evidencias:</b>  7.1.4.3.1. Reporte de capacitación 2022.  7.1.4.3.2. Reporte trimestral del INAP  7.1.4.3.3. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022</p>	
--	---	--

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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 2022 a la fecha es de un 3.85%. De igual manera contamos con un reporte anual que mide el Nivel de Rotación, el cual para lo que va del año 2022, es de 1.24%.</p> <p><b>Evidencias:</b>  7.2.1.1.1. Reporte anual de Nivel de Ausentismo.  7.2.1.1.2. Reporte anual Nivel Rotación</p>	<p>No se evidencian indicadores sobre el nivel de participación del personal en actividades de mejora.</p>

<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia que el MICM tiene un alto nivel de participación en actividades de mejoras, puesto que en 2021 se obtuvo la certificación en la norma ISO 9001:2015, lo que conlleva la realización de auditorías internas e implementación de planes de acción en busca de mejorar continuamente los procesos internos. Adicional a esto en junio del año en curso el MICM participó en una auditoría de seguimiento para la validación de la certificación ISO 9001:2015, donde no se identificaron hallazgos de no conformidades.</p> <p><b>Evidencias:</b>  7.2.1.2.1 Certificación ISO 9001:2015  7.2.1.2.2. Informe de Auditoría Externa  7.2.1.2.3. Comunicación: Una gestión de excelencia</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>Se evidencia en el MICM, mediante el comité de ética en el segundo semestre del año 2021 (julio a diciembre) se recibieron 3 denuncias reportando dilemas éticos, las cuales fueron tratadas conforme los lineamientos establecidos en la política y procedimiento para la recepción de denuncias.</p> <p>Actualmente durante el primer semestre de este año 2022, no se han recibido denuncias reportando dilemas éticos, a pesar de la promoción frecuente de los medios disponibles.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>7.2.1.3.1. PDO-CEP-01 Recepción y Atención de Quejas y Denuncias de Competencia de la Comisión de Ética Pública</p> <p>7.2.1.3.2. Cuadro Control de denuncias recibidas</p> <p>7.2.1.3.3. Certificación de no denuncias recibidas</p> <p>7.2.1.3.4. Circular promocionando buzones de denuncia</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Se evidencia que el MICM como parte de su compromiso con la responsabilidad social, realizó la actividad de concientización mediante la charla “Manejo del Estres Agudo y Crónico”, donde participaron 29 colaboradores. Asimismo en la charla de consumo responsable del alcohol participaron 198 colaboradores.</p> <p>Se evidencia que el MICM realiza mediciones sobre la frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas a responsabilidad social, entre las que podemos mencionar: Jornada contra covid 19 (1,274 colaboradores impactados, con una aplicación de 3,099 dosis), jornada de reforestación (1 jornada realizada dando como resultado la siembra de 700 árboles), limpieza de playas (realizada en Playa Tortuga donde participaron 250 personas en total y se recolectaron residuos como: madera, plástico, carton, botellas de vidrio, etc.).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>7.2.1.4.1. Listado de asistencia y convocatoria a charla de manejo del Estrés agudo y crónico</p> <p>7.2.1.4.2. Jornada de Vacunación Contra Covid 19</p> <p>7.2.1.4.3. Charla Consumo Responsable de Alcohol</p> <p>7.2.1.4.4. Jornada de Reforestación</p> <p>7.2.1.4.5 Jornada de Limpieza de Playas</p> <p>7.2.1.4.6 Jornada de Vacunación Influenza</p>	

<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>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. Lo que se ve reflejado en los buenos resultados obtenidos en la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022, destacando los siguientes atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El trato que le ha dado el personal le inspiró confianza, con un 97% de satisfacción; por lo cual no se obtuvieron quejas y/o sugerencias de parte de los ciudadanos/clientes.</li> <li>- Profesionalidad del personal que atendió al ciudadano/cliente, con un 97% de satisfacción.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> 7.2.1.5.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022 (Presencial y Virtual)</p>	

**2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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. Cabe destacar que para el año anterior (2021) se estableció como objetivo que el 80% de los colaboradores obtengan un 85% en la calificación de la evaluación, donde cumplimos con un 92%.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b> 7.2.2.1.1. Acuerdos de Desempeño. 7.2.2.1.2. Reporte de Evaluación del Desempeño.</p>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Se evidencia que el MICM en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2022, el 85% de los colaboradores están de acuerdo que la institución ofrece las herramientas que requiere para hacer su trabajo adecuadamente, lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue 75%.</p> <p><b>Evidencias:</b> 7.2.2.2.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022</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>Se evidencia la ejecución del plan de capacitación en un 100% en el primer trimestre 2022, según las metas proyectadas en el Plan Operativo Anual 2022.</p> <p>Se evidencia que el MICM lleva registros de asistencia del personal a las actividades de capacitación, tomando en consideración el presupuesto para actividades formativas.</p> <p>Se evidencia reconocimiento al desempeño del MICM por el alto ranking obtenido en el subindicador 8.1 de Plan de Capacitación del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), entregado por el INAP.</p> <p><b>Evidencias:</b> 7.2.2.3.1. Plan Operativo anual - I er trimestre - 2022 RRHH</p>	

	<p>7.2.2.3.2. Evaluación de eficacia de las capacitaciones  7.2.2.3.3. Reporte de las capacitaciones 2022  7.2.2.3.4. Fotos de certificado reconocimiento SISMAP-INAP.</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se evidencia que en el MICM se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. Anualmente se reconoce a los colaboradores que durante el año se destacan por un desempeño sobresaliente, realizando un acto de reconocimiento y la entrega de un certificado o incentivo económico (según aplique), para el año pasado se reconocieron 31 colaboradores. De igual forma, se reconoce a tres (3) áreas por el logro de las metas y de objetivos organizacionales establecidos en el POA.</p> <p>Se cuenta con la política y procedimiento PDO-DRH-11 Reconocimiento de las Áreas por el Logro de los Objetivos.</p> <p>En el MICM cada supervisor de área, realiza reuniones periódicas con los colaboradores bajo su responsabilidad, para socializar su acuerdo desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b>  7.2.2.4.1. Reporte de Acuerdos de Desempeño  7.2.2.4.2. Reporte de Evaluación del Desempeño  7.2.2.4.3. Política de Reconocimiento de las Áreas por el Logro de los Objetivos  7.2.2.4.4. Actividad de Reconocimiento de las Áreas por el Logro de los Objetivos  7.2.2.4.5. Actividad de Reconocimiento de colaborador del año</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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
<p>I) 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 financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>Se evidencia el compromiso del ministerio con el medioambiente a través de la Certificación Sostenibilidad 3R's en su mención plata, obtenida por el MICM, la cual certifica que las operaciones de la Torre MICM son responsables con el medioambiente y que disponemos de buenas prácticas ambientales como la política ambiental. Además se dispone de un comité de sostenibilidad ambiental en la institución que vela por el correcto funcionamiento de los programas.</p> <p>El MICM, en el marco de la responsabilidad social, realizó 5 jornadas de sensibilización con todas las áreas de la institución mediante reuniones virtuales y presenciales con el fin de gestionar la sostenibilidad ambiental. Parte de estas charlas fueron coordinadas con el Ministerio de Mediambiente y Recursos Naturales, quienes han</p>	<p>No se muestran evidencias de mediciones de la percepción que tiene la sociedad sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos / clientes más allá de la misión institucional.</p>

fungido como apoyo para la gestión de sostenibilidad ambiental. Adicional a lo anterior, se realizaron Jornadas de Vacunación Contra la Covid 19 (1,274 vacunados con un total de 3,099 dosis aplicadas), de Limpieza de Playas (250 personas participaron), de Sensibilización de Sostenibilidad Ambiental y Manejo de Residuos y de Reforestación (1 jornada realizada con 700 árboles impactos).

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.

Se evidencia el compromiso del MICM con la sostenibilidad medioambiental, destacando dentro del pliego de condiciones a los suplidores el tipo de material a suplir según lo requerido (biodegradables). Actualmente contamos con un único suplidor de almuerzo, el cual cumple con los requisitos establecidos.

En otro orden, el MICM brinda acceso a la comunidad de las instalaciones de la institución para la realización de eventos como bazares y ferias. De los cuales se han realizados en el período (2021 - 2022), bazares referentes a épocas de navidad, San Valentín, día de las madres, etc.

**Evidencias:**

8.1.1.1. Captura de Pantalla Jornada de Vacunación.

8.1.1.2. Jornada de Limpieza de Playa.

8.1.1.3. Evidencias de Bazares

	<p>8.1.1.4. Newsletter_Jornadas-de-Sostenibilidad_Nov_2021</p> <p>8.1.1.5. Newsletters_Manejo-de-Residuos</p> <p>8.1.1.6. Jornadas de Reforestación</p> <p>8.1.1.7. Certificación Sostenibilidad 3R´s</p> <p>8.1.1.8. Charlas de Sostenibilidad realizadas</p> <p>8.1.1.9. Arte Comite Sostenibilidad Ambiental</p> <p>8.1.1.10. Política Ambiental</p> <p>8.1.1.11. Pliego de condiciones.</p> <p>8.1.1.12. Fotos recipientes clasificados según tipo de desechos.</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>Se evidencia el compromiso del ministerio con el medioambiente a través de la Certificación Sostenibilidad 3R's en su mención plata, obtenida por el MICM, la cual certifica que las operaciones de la Torre MICM son responsables con el medioambiente y que disponemos de buenas practicas ambientales como la política ambiental. Además se dispone de un Comité de Sostenibilidad Ambiental en la institución que vela por el correcto funcionamiento de los programas.</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 y presenciales con el fin de gestionar la sostenibilidad ambiental. Parte de estas charlas fueron coordinadas con el Ministerio de Mediambiente y Recursos Naturales, quienes han fungido como apoyo para la gestión de sostenibilidad ambiental.</p> <p>De igual forma, contamos con un total de 51 recipientes los cuales se han distribuido entre los 9</p>	

pisos operativos del edificio MICM, conformando un total de 17 estaciones de recopilación de desechos clasificados.

Se evidencia el compromiso del MICM con la sostenibilidad medioambiental, destacando dentro del pliego de condiciones a los suplidores el tipo de material a suplir según lo requerido (biodegradables). Actualmente contamos con un único suplidor de almuerzo, el cual cumple con los requisitos establecidos).

**Evidencias:**

8.1.2.1. El MICM siembra por un mañana

8.1.2.2. Limpieza de Playa

8.1.2.3. EL MICM Siembra Vidas

8.1.2.4. Mesa Estudiantil de Sostenibilidad Ambiental

8.1.2.5. Modelos efectivos de prevención y atención a mujeres víctimas de violencia familiar y de género

8.1.2.6. CND Santo Domingo

8.1.2.7. CND Santiago

8.1.2.8. Conversatorio “La Motivación, el Liderazgo y el Servicio de las Mujeres en el cómo un ente productivo”

8.1.2.9. Certificación Sostenibilidad 3R´s

8.1.2.10. Charlas realizadas

8.1.2.11. Comité Sostenibilidad Ambiental

8.1.2.12. Política Ambiental

8.1.2.13. Pliego de condiciones.

8.1.2.14. Fotos recipientes clasificados según tipo de desechos.

8.1.2.15. Captura de pantalla de el establecimiento de Fripick como suplidor.

<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>El MICM brinda acceso a la comunidad de las instalaciones de la institución para la realización de eventos como bazares y ferias. De los cuales se han realizados en el período (2021 -2022), bazares referentes a épocas de navidad, San Valentín, día de las madres, etc.</p> <p><b>Evidencia:</b> 8.1.3.1. Evidencias de Bazares</p>	
<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>En el periodo comprendido entre julio 2021 a mayo 2022 el MICM con la finalidad de dinamizar la actividad económica de artesanos locales, ha coordinado la participación de 96 artesanos de ellos en 8 ferias artesanales, generando ventas por un monto de RD\$1,477,095.00 entre todo los exponentes.</p> <p>Adicional a esto se han capacitado a un total de 4,727 personas en temas: Discapacidad, aspectos básicos de evaluación de vida útil de productos alimenticios y cosméticos, Certificaciones Internacionales de Productos Cosméticos, marketing digital, herramientas digitales, herramientas digitales para MiPymes, fotografía móvil básica para MiPymes, educación financiera, prevención de la violencia, beneficios centro MiPymes UCE, como distinguir mi marca: signos distintivos y las MiPymes, certificación MiPymes, un pueblo un producto, régimen simplificado de tributación, emprendiendo con alto impacto, asociatividad empresarial, formalízate y aprender para emprender.</p>	

A su vez el MICM busca fomentar y desarrollar las micro, pequeñas y medianas empresas a través del Programa Nacional de Educación Financiera y sensibilizando 4,040 personas en temas de inclusión financiera y se han brindado 92 asistencias técnicas en el tema. Con la finalidad de crear relaciones comerciales entre MiPymes y grandes empresas se han realizado 2 ruedas de negocios donde se han beneficiados 74 MiPymes y 27 grandes empresas con el objetivo de lograr vinculaciones comerciales.

Se evidencia que el MICM con la finalidad de dinamizar fortalecer la mentalidad y cultura emprendedora y fortalecer las capacidades técnicas de emprendedores y empresarios MiPymes en la etapa temprana de sus emprendimientos, ha ejecutado varios programas de capacitación y asistencia técnica, logrando impactar dentro del período de julio 2021 a mayo 2022 a un total de 13,829 personas.

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 Empezar, Emprendimiento social, entre otros. En donde se han capacitado 610 personas y se han brindado 10 asistencias mentorías técnicas.

Adicional a lo anterior, se ha asistido a 135 emprendedores en temas de modelo de negocios, Planes de negocios, entre otros temas concernientes al interés del sector de los emprendedores, mejorando así sus capacidades de emprender un nuevo modelo de negocio y/o

	<p>mejorando los ya existentes, para acceder a nuevos mercados de clientes.</p> <p>Se evidencia que el MICM en busca de fomentar y desarrollar a los emprendedores, ejecuta los siguientes programas de capacitación, logrando impactar a personas de la siguiente manera: Programa Aprender para Emprender 10,556 personas, Empretec 51, Emprendimiento Social 929, Reto Emprendedor 1,450, Reto Emprendedor Frontera 843.</p> <p>Se está fortaleciendo la mesa de trabajo de la Red Nacional de Emprendimiento y se espera conformar la Mesa de trabajo en Mentalidad y Cultura del Emprendimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b>  8.1.4.1. Rueda de negocio.  8.1.4.2 Evidencia de capacitaciones en emprendimiento.  8.1.4.3. Desarrollo de Plataforma para emprendedores.</p>	
<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>El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), recibió de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), tres nuevos reconocimientos en materia de lucha contra la corrupción administrativa, por la participación en la campaña digital “Dominicana sin corrupción”, a través de la promoción “Corta el Hilo de la Corrupción”. El ministerio fue reconocido en las categorías de Mejor Mensaje Gráfico Original, Mejor Mensaje Gráfico de la Máxima Autoridad y Mejor Gráfico Institucional, así como también se</p>	

	<p>suman a otros esfuerzos en materia de transparencia las certificaciones ISO 37001 de Antisoborno y 37301 de Cumplimiento Regulatorio.</p> <p><b>Evidencia:</b>        8.1.5.1. Evidencia Reconocimiento de la DIGEIG        8.1.5.2. Certificaciones ISO 37001 y 37301</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</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 con el logro obtenido de la Certificación Sostenibilidad 3R's en su mención Plata. Esto certifica al MICM como una institución responsable con el Medioambiente y comprueba los esfuerzos realizados desde hace mas de un año. Además como parte de la reducción de la huella de carbono, el MICM continua con las 5 motonetas eléctricas para la mensajería del Ministerio ayudando de igual manera al medioambiente.</p> <p>También el MICM continua la colaboración con NUVI, que es la mayor alianza privada que persigue crear una cultura de reducción, reutilización, reciclaje y aprovechamiento de residuos, donde el MICM se ha enrolado como un punto de recolección de plásticos.</p> <p>Además se evidencia el uso de energías alternativas, con la ayuda a dos hoteles en la provincia de Pedernales, para la instalación de paneles solares con capacidad de 26Kw pico.</p> <p>Se evidencia que el MICM tiene un compromiso con el medioambiente, al establecer un procedimiento</p>	



	<p>de Gestión de la Sostenibilidad Ambiental, dentro del cual se contempla el tratamiento que se le debe dar a los diferentes materiales que son utilizados en el MICM. También, dentro del marco de estandarización del proceso de manejo de residuos se han establecido indicadores de medición, los cuales permiten llevar un control de la cantidad de materiales que son reciclados con la finalidad de poder conocer el impacto al medioambiente que generará el Ministerio. Durante el periodo Enero-Mayo 2022 se han reciclado un total de 148 kg de plásticos, 262 kg de papel y 431.6 kg. Además se reciclaron también 146 cartuchos de impresoras, 46 jeringuillas, 27 pilas y 71 bombillas fluorescentes.</p> <p><b>Evidencias:</b>        8.1.6.1. Constancia Certificación Sostenibilidad 3R's        8.1.6.2. Compromiso colaboración Institucional NUVI        8.1.6.3. TDR Paneles Solares</p>	
<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>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 promedio en la accesibilidad de los servicios que ofrece el MICM de un 99% de satisfacción. Cabe destacar que el nivel de cumplimiento de la transparencia en la DIGEIG es de un 100%.</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><b>Evidencias:</b>  8.1.7.1. Borrador Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano MICM Ier Cuatrimestre 2022  8.1.7.2. Analisis Niveles de Favorabilidad MICM medios comunicación</p>	
--	--	--

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>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. En esta ocasión a través del proyecto "Implementación de Procesos de Producción más limpia en hoteles de la provincia de Pedernales" conjuntamente con la Agencia Adaluza de Cooperación Internacional para el Desarrollo", siendo entregados 60 paneles solares a 2 hoteles.</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 el compromiso en colaboración con la Asociación Dominicana de la Industria de Plástico (ADIPLAST) y el el Instituto Tecnológico de Santo</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Domingo, (INTEC) de impulsar la creación de un centro de innovación y desarrollo tecnológico que ponga al servicio de la industria de plásticos de República Dominicana las capacidades técnicas y tecnológicas idóneas para el crecimiento y desarrollo sostenible del sector a través de la oferta de servicios especializados de asesoría, consultoría, capacitación, formación especializada, servicios de laboratorio, servicios de investigación y servicios de desarrollo y diseño.</p> <p>Se evidencia el nivel de responsabilidad de nuestro Ministerio al establecer dentro del pliego de condiciones dentro de los perfiles solicitados a los suplidores que participan en las licitaciones de los diferentes procesos de compras.</p> <p><b>Evidencias:</b>        8.2.1.1. Condiciones de suplidores a participar en licitaciones de compras.        8.2.1.2. Políticas del Programa Sostenibilidad CREC3R.        8.2.1.3. Evidencia capacitación y asistencia técnica Proyectos Diagnósticos de Producción Mas Limpia. Evidencia "Proyecto de Asistencia Técnica y Capacitación para la Sostenibilidad y Competitividad del sector Plástico"</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Se evidencia la Ruta Industrial, que es una iniciativa de la gestión encabezada por el Ministro Víctor-Ito-Bisonó y su compromiso con el desarrollo de todos los sectores comerciales como dinamizadores de la economía del país y fuente directa en la generación de empleos.</p>	

	<p>Estas visitas por parte del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes se realizan a las industrias que estén innovando en sus respectivos mercados con productos y servicios y que necesitan apoyo para seguir aportando al aparato productor.</p> <p>La actual gestión del ministro y los viceministros es proactiva y eficiente, se evidencia frecuencia en las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p><b>Evidencias:</b>  8.2.2.1. Publicaciones diversos en periódicos  8.2.2.2. Suplemento revista Mercado</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>Se evidencia que el MICM monitorea el tratamiento de los medios de comunicación respecto a las coberturas, además se cuantifica numérica y porcentualmente los resultados.</p> <p><b>Evidencia:</b>  8.2.3.1. Informe de coberturas en medios de comunicación (favorabilidad)</p>	
<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 programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>El MICM apoya a las Asociaciones sin fines de lucro (ASFL) mediante la habilitación de las que se encuentran alineadas a las estrategias de la sectorial, lo que les permite desarrollar de manera eficiente y eficaz programas y actividades alineados a la política pública del MICM donde existe poco acceso. Así mismo, viabiliza e incentiva mediante recursos financieros sus actividades, en función de la misión para las que fueron creadas. Contamos con 31 ASFL habilitadas, de las cuales, 9 tienen proyectos vinculados de manera directa a los objetivos de</p>	

	<p>política pública establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) del MICM. El compromiso que existe con las ASFL se reitera a través de las certificaciones en ISO 37001 Antisoborno e ISO 37301 Compliance, que buscan transparentar la gestión y asegurar los resultados propuestos a las partes interesadas.</p> <p>Así mismo, se evidencia en la relación de personal de condiciones especiales, que éste Ministerio brinda apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías énicas y personas socialmente desfavorecidas.</p> <p><b>Evidencias:</b>        8.2.4.1. Informe trimestre ASFL.        8.2.4.2. Certificado de Habilitación ASFL.        8.2.4.3. Relación de ASFL Habilitadas        8.2.4.4. Relación de Personal de Condiciones Especiales        8.2.4.5. Certificación ISO 37001/37301.</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 MICM se integró en las jornadas de vacunación que se realizaron en el MINISTERIO con el objetivo de completar el ciclo de vacunación de los colaboradores. También se llevó a cabo un ajornada de vacunación en contra de la influenza.</p> <p>A los fines de garantizar la salud de las colaboradoras, se han liderado dos jornadas de Papanicolau, contando con una participación de 25 colaboradoras beneficiadas.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>8.2.5.1. Evidencias Jornada de vacunación contra la influenza</p> <p>8.2.5.2. Convocatorias jornada de vacunación COVID-19</p> <p>8.2.5.3. Convocatoria participantes Charla Consumo Responsable de Alcohol</p> <p>8.2.5.4. Convocatoria jornada de papanicolau</p> <p>8.2.5.5. Relación de pacientes en jornada de papanicolau</p>	
<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>El MICM siendo la primera institución en certificarse en ambas normas ISO 37001 y 37301, se ha convertido en referente por lo que también se ha comprometido en compartir estas buenas prácticas con demás instituciones públicas que buscan los mismos logros. Estas actividades de benchlearning se han preprogramado según la necesidad de los mismos aspirantes.</p> <p>Como parte del compromiso con la mejora continua del MICM, se evidencia que el benchmarking ha sido una estrategia que da lugar a la identificación de oportunidades de mejora, promoción del conocimiento, implementación y aprovechamiento de las buenas prácticas identificadas y de transferencia de conocimiento a las entidades solicitantes (como bien lo establece el procedimiento PDO-DCG-25 Gestión de Benchmarking y Benchlearning y el procedimiento PDO-DCG-08 Gestión del Conocimiento MICM), específicamente de cara a los sistemas de gestión implementados en la institución (tales como: la Certificación ISO 9001: 2015, Certificación ISO</p>	

	<p>37001, Certificación ISO 37301 y Certificación en Sostenibilidad 3Rs), así como la Gestión de Riesgos y Oportunidades y la efectiva implementación de las normas NOBACI. Estos logros nos colocan como una institución de referencia en estos temas, evidenciado en las solicitudes de 9 benchmarking que nos han solicitado otras instituciones públicas con el objetivo de emular nuestras buenas prácticas en estos temas y solicitudes de participación en eventos especiales como intercambio de buenas prácticas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>8.2.6.1. Solicitudes de benchmarking</p> <p>8.2.6.2. FOR-DCG-71 Registro de Benchmark MICM</p> <p>8.2.6.3. FOR-DCG-72 Registro de Buenas Prácticas MICM</p> <p>8.2.6.4. Listado de bench</p>	
<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>Se evidencia que en el MICM se realizan charlas de interés, en temas relacionados al cuidado de la salud.</p> <p>Asi mismo se evidencia que el MICM cuenta con un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el objetivo de garantizar la seguridad y salud laboral de los colaboradores, el cual ha desarrollado su plan de trabajo, creando la POL-DRH-12 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, y un MAN-DRH-02 Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Industria, Comercio Y Mipymes, disponible para todos los colaboradores en el INTRANET del Ministerio.</p>	

Además contamos con un consultorio médico, que trabaja sumado a las directrices de la Administradora de Riesgos Laborales donde en el año 2021 se han reportado en la institución 14 casos de accidentes laborales y/o de trayectos, y tres (4) casos en lo transcurrido del presente año. Contamos con programas para la prevención de riesgos para la salud como jornadas de vacunación, jornadas de chequeos médicos, jornadas de exámenes médicos, y jornadas de salud de las ARS Universal, SENASA, HUMANO. Así mismo como jornadas de AFP RESERVAS. Adicional a esto se realizan simulacros de retiro del personal de las instalaciones en caso de emergencias como terremotos e incendios. Se evidencia la atención permanente a las necesidades de los colaboradores en cuanto a la seguridad laboral y de salud. La institución cuenta con Servicios de Consultorio Médico y un Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional, el cual cuenta con un equipo de brigadista que se encargan de guiar a los colaboradores y dar cumplimiento a los protocolos establecidos para los casos de emergencias.

**Evidencias:**

8.2.7.1. Formularios de Aviso de Accidente de Trabajo (ATR-2).

8.2.7.2. MAN-DRH-02 Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Industria, Comercio Y Mipymes.

8.2.7.3. POL-DRH-12 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.



	<p>8.2.7.4. Convocatorias a charlas en temas relacionados al cuidado de la salud.</p> <p>8.2.7.5. FOR-DRH-31 Plan Anual de Acciones del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>8.2.7.6. Simulacros Realizados.</p> <p>8.2.7.7. Equipo de Brigadistas del MICM.</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>Se evidencia el informe de la Gestión de la Sostenibilidad Ambiental del MICM donde se resumen las actividades realizadas durante el último año, así también como el objetivo general, los objetivos específicos y la conformación de los diferentes comités internos de la Gestión Ambiental.</p> <p>Se evidencia que el MICM cuenta con una política la cual contiene los procedimientos para el manejo adecuado de los desechos (comunes y peligrosos), además de buenas prácticas para el ahorro de recursos como un sistema de impresiones por códigos que asigna cuotas de impresión a los colaboradores para asegurar el correcto uso de los materiales gastables, como principal el papel.</p> <p>Se evidencia que el MICM cuenta con una política de Gestión de Sostenibilidad Ambiental, así como también contamos con Puntos de Recolección Internos, que sirven para una clasificación de los residuos de una manera más cómoda para los colaboradores. También usamos un Punto Limpio como lugar de recolección final para la correcta clasificación de los residuos, para canalizarlos con la compañía que se encarga de su recolección.</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><b>Evidencias:</b>        8.2.8.1. PDO-DCG-13 Gestión de la Sostenibilidad.        8.2.8.2. 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>Se evidencia que en el MICM para el trimestre enero - marzo 2022, se solicitaron 3175 servicios de Certificación MiPymes, incluyendo las renovaciones y las MiPymes Mujer, de los cuales se recibió un nivel de satisfacción por parte del ciudadano/cliente de un 95%, estos resultados fueron obtenidos a través de la encuesta de satisfacción, lo que representa un aumento respecto al año anterior, con un resultado de 93% en el trimestre enero - marzo 2021.</p> <p><b>Evidencia:</b>        9.1.1.1 FOR-DCG-19 Satisfacción del Cliente 2022        1er trimestre</p>	

2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).

Se evidencia el fortalecimiento de las capacidades de la institución y mayor eficiencia en la gestión y manejo de los recursos, igualmente el impacto positivo de las decisiones administrativas.

Impacto de los subsidios: el Gobierno ha destinado un subsidio histórico a los combustibles de más de 11 mil millones en cuatro meses. Con esta medida el Estado Dominicano ha evitado, de manera efectiva, un mayor impacto inflacionario presionado por factores externos, como el aumento de hasta un 60% en el precio del petróleo, tras el inicio del conflicto bélico entre Rusia y Ucrania que lo impulsó hasta los USD\$ 115 por barril, su precio máximo de 13 años.

La economía sigue creciendo: el Indicador Mensual de Actividad Económica (IMAE) registró un crecimiento de 6.4% en el mes de marzo. Este resultado es un reflejo directo de la resiliencia de la economía dominicana para enfrentar los efectos del entorno internacional. Entre las actividades económicas que tuvieron mayor incidencia en el dinamismo de enero a marzo del 2022 se encuentran Comercio (7.8%), Manufactura de zonas Francas (6.8%) y Manufactura local (4.2%), entre otras.

Servicios y Productos:

Se llevaron a cabo acciones para garantizar el bienestar de toda la población dominicana. El Cuerpo Especializado de Control de Combustibles (CECCOM) realizó desmantelamiento de 6 fábricas clandestinas, 27 allanamientos, 627 labores de patrullaje, 125 operativos a unidades de transporte

de combustibles y mercancías, 307 inspecciones a comercios de venta al detalle.

Seguimos trabajando en protocolos y hojas de ruta para los temas de decomiso, destrucción y judicialización de casos de ilícito de alcoholes, cigarrillos, medicamentos e hidrocarburos.

**Beneficios directos:**

El Consejo Nacional de Zonas Francas, presidido por el ministro Ito Bisonó, aprobó la creación de un nuevo Parque Industrial que ejercerá funciones en Oviedo, provincia Pedernales, el cual generará 128 empleos directos, con una inversión de 1.8 millones dólares.

En la sesión Ordinaria del Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFERD), también quedan aprobadas 11 nuevas empresas, lo que supone una inversión de RD \$327.5 millones, la generación de 837 nuevos empleos y de divisas por US \$7.1 millones.

Las empresas aprobadas se dedicarán a procesamiento de tabaco y manufactura de cigarros; manufactura textil; ensamblaje de vehículos eléctricos y sus componentes; centro de atención telefónica; servicios de tecnología y soporte técnico; entre otros.

Beneficiarios: 50 Mipymes

**Evidencias:**

9.1.2.1. Capturas resultados e impacto en la sociedad y grupos

	<p>9.1.2.2. Revista El Monitor</p> <p>9.1.2.3. Resultado Informe de Transparencia</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Como parte del compromiso con la mejora continua del MICM, se evidencia que el benchmarking ha sido una estrategia que da lugar a la identificación de oportunidades de mejora, promoción del conocimiento, implementación y aprovechamiento de las buenas prácticas identificadas y de transferencia de conocimiento a las entidades solicitantes (como bien lo establece el procedimiento PDO-DCG-25 Gestión de Benchmarking y Benchlearning y el procedimiento PDO-DCG-08 Gestión del Conocimiento MICM), específicamente de cara a los sistemas de gestión implementados en la institución (tales como: la Certificación ISO 9001: 2015, Certificación ISO 37001, Certificación ISO 37301 y Certificación en Sostenibilidad 3Rs), así como la Gestión de Riesgos y Oportunidades y la efectiva implementación de las normas NOBACI. Estos logros nos colocan como una institución de referencia en estos temas, evidenciado en las solicitudes de 9 benchmarking que nos han solicitado otras instituciones públicas con el objetivo de emular nuestras buenas prácticas en estos temas y solicitudes de participación en eventos especiales como intercambio de buenas prácticas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>9.1.3.1. Certificación en Sostenibilidad 3Rs</p> <p>9.1.3.2. Certificación ISO 37001</p> <p>9.1.3.3. Certificación ISO 37301</p> <p>9.1.3.4. Solicitudes de benchmarking</p>	

	<p>9.1.3.5. FOR-DCG-71 Registro de Benchmark MICM</p> <p>9.1.3.6. FOR-DCG-72 Registro de Buenas Prácticas MICM</p> <p>9.1.3.7. Listado de bench</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Se evidencia el compromiso del MICM en mantener relaciones con autoridades y organizaciones afines. Para el año 2020 se firmaron un total 24 acuerdos, para el año 2021 se firmaron igual número de acuerdos y para el año en curso hasta mayo 2022 se han firmado un total de 7 acuerdos.</p> <p><b>Evidencia:</b> 9.1.4.1. Matriz de acuerdos y convenios.</p>	
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>En el Sistema de Iniciativas Presidenciales se monitorea el nivel de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores del sistema. Los resultados se reflejan en los siguientes datos correspondientes al 2021 y 2022 respectivamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SISMAP: 89%; 93.77%</li> <li>- iTICge: 92% (Posición 24 del ranking) (Nota: este dato corresponde al 4to trimestre, según los avances mostrados en SISTICGE); 92%</li> <li>- Transparencia (DIGEIG): 96.33%; 100%</li> <li>- Gestión Presupuestaria: 88% ; 83% (Trimestre enero – marzo 2022)</li> <li>- NOBACI: 0%; 94.67%</li> <li>- Carta Compromiso al Ciudadano: 97.51%; 99% de cumplimiento</li> <li>- SISCOMPRAS: 94.98%; 94.23%</li> <li>- Cumplimiento de la Ley 200-04: 98%; 100%</li> </ul>	

	<p><b>Evidencias:</b>  9.1.5.1. Porcentaje de Indicadores.  9.1.5.2. Reporte evaluación IGP detallado Ene-Mar 2022.  9.1.5.3. Informe evaluación MAP - CCC.  9.1.5.4. Cumplimiento de la Ley 200-04</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>En adición, se resalta la renovación de la ventanilla virtual, plataforma accesible y funcional que permite la tramitación de servicios de manera cómoda, eficaz y rápida. haciendola más dinámica, amigable e interactiva para el ciudadano cliente, garantizando la trazabilidad de los servicios solicitados, la carga de los requisitos por parte del ciudadano cliente, la entrega y la conformidad del servicio (certificaciones/licencias vía la plataforma.). Esta herramienta cuenta con interoperabilidad con las siguientes instituciones: Cámara de Comercio, Dirección General de Impuestos Internos, Tesorería de la Seguridad Social, Junta Central Electoral. A la fecha, 8,543 servicios solicitados por esta vía. De cara a nuevos servicios, el MICM ha incorporado en la Ventanilla Virtual: Vinculación Comercial (Viceministerio de Fomento a la Mipymes), Solicitud del Sello "Hecho en República Dominicana"(Viceministerio de Desarrollo Industrial), asimismo el Directorio Manufacturero Local y Herramienta de Autodiagnóstico Digital Avanzada República Dominicana HADA-RD (Viceministerio deDesarrollo Industrial / IndustriasRD).</p>	

	<p>Igualmente, destacamos el Proyecto de Mejora "Simplificación de Trámites" remitido a Presidencia, en el cual, se propone establecer un solo proceso a seguir para todos los servicios (86) que ofrece el MICM, de manera que, se eficiente la gestión de procesos a nivel institucional.</p> <p>Destacamos los avances, implementaciones y mejoras realizadas en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y el cumplimiento de las normativas existentes, lo que se refleja en el resultado obtenido en el índice de la iTIge de un 92%.</p> <p><b>Evidencias:</b>  9.1.6.1. PPT simplificación de trámites  9.1.6.2. Captura de pantalla Ventanilla Virtual  9.1.6.3. Captura pantalla resultados iTICge</p>	
<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 92%, 4to trimestre 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 Agenda Digital,</p>	



	<p>se han recibido 6,783 solicitudes de servicio desde enero a mayo 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b>  9.1.7.1. Captura pantalla resultados iTICge  9.1.7.2. Captura pantalla Ventanilla Virtual</p>	
--	--	--

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
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><b>Evidencias:</b>  9.2.1.1. Reporte de Ejecución Presupuestaria MICM  9.2.1.2. POA MICM 2022  9.2.1.3. Plan de Capacitación 2022</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Como parte del proceso de la mejora continua del MICM, y los esfuerzos centrados en la doble certificación en las normas ISO 37001 y 37301, se aperturaron un total de 56 planes de acción de los cuales 46 han sido cerrados o están en proceso de evaluación de eficacia, 9 aun en proceso de implementación.</p> <p>,  Asimismo para el sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 se han aperturado 75 planes de</p>	

acción de los cuales 32 han sido cerrado o están en proceso de evaluación de eficacia y 33 en proceso de implementación.

Como metodología para la aplicación y seguimiento de la mejora continua, se emplea el uso de las listas colaborativas SharePoint. Esta plataforma permite dar seguimiento a la gestión de hallazgos generados de las auditorías realizadas (oportunidades de mejoras, observaciones y no conformidades). Adicional, el MICM está inmerso en el proceso de digitalización, evidenciándose a través de la automatización de los formularios mediante los cuales se solicitan 12 servicios internos (Nota de prensa, registro de buenas prácticas MICM, registro de benchmark MICM, Gestión de Cambios, Auditoría extraordinaria, documentación y análisis de procesos, solicitud transportación, soporte técnico a usuarios, solicitud de informaciones o acceso para consumo de datos adquiridos, levantamiento de necesidades de software, asistencias técnicas a usuarios internos dentro de la ventanilla virtual, solicitud de nuevo servicio y modificación existentes en la VV). Se resalta además la disponibilidad de herramientas digitales a través de tableros interactivos (dashborad): Herramienta de Autodiagnóstico Digital Avanzada República Dominicana (ADA-RD), Plataforma Digital Interactiva Datos #ZONASFRANCARD, panel interactivo de datos de comercio exterior DATACOMEX RD.

Igualmente, destacamos el Proyecto de Mejora "Simplificación de Trámites" remitido a Presidencia, en el cual, se propone establecer un solo proceso a

seguir para todos los servicios (86) que ofrece el MICM, de manera que, se eficiente la gestión de procesos a nivel institucional.

El MICM ha creado y elaborado los siguientes documentos:

Datos de Documentación de Enero a Mayo 2021

- La creación de 7 documentos (políticas y procedimientos, manuales e instructivos).
- La actualización de 5 documentos (políticas, procedimientos, manuales e instructivos).
- La creación de 36 formularios creados.
- La actualización 25 de formularios.

Datos de Documentación de Junio a Diciembre 2021

- La creación de 23 documentos (políticas y procedimientos, manuales e instructivos).
- La actualización de 15 documentos (políticas, procedimientos, manuales e instructivos).
- La creación de 34 formularios creados.
- La actualización de 58 formularios.

Datos de Documentación de Enero a Mayo 2022:

- La creación de 21 documentos (políticas y procedimientos, manuales e instructivos).
- La actualización de 43 documentos (políticas, procedimientos, manuales e instructivos).
- La creación de 67 formularios creados.
- La actualización de formularios actualizados:

30

#### **Evidencias:**

9.2.2.1. Captura de pantalla SharePoint SGC.

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>9.2.2.2. Captura de pantalla Sharepoint SGASC</p> <p>9.2.2.3. Captura de pantalla formularios en la INTRANET</p> <p>9.2.2.4. Captura pantalla del Listado Maestro</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Como parte del compromiso de la mejora continua del MICM, desde la Dirección de Atención Integral al Cliente, se ha establecido una Mesa Multisectorial de Servicios Integrales Público-Privada 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 además, que el MICM realiza acciones en sentido del benchmarking de otras instituciones públicas como: Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI), Servicio Nacional de Salud (SENASA), Banco de Reservas, Advensus y Alarma24 con quienes se compartieron estrategias con respecto a la aplicación de encuestas que midan la satisfacción de los servicios ofrecidos por el MICM.</p> <p>Asimismo, el MICM realizó acciones en sentido del benchlearning como estrategia para la difusión de buenas prácticas para instituciones públicas que buscan alcanzar las certificaciones en las normas ISO 37001/37301.</p> <p>Se evidencia que el benchmarking ha sido una estrategia que da lugar a la identificación de oportunidades de mejora, promoción del conocimiento, implementación y aprovechamiento</p>	

de las buenas prácticas identificadas y de transferencia de conocimiento a las entidades solicitantes (como bien lo establece el procedimiento PDO-DCG-25 Gestión de Benchmarking y Benchlearning y el procedimiento PDO-DCG-08 Gestión del Conocimiento MICM), específicamente de cara a los sistemas de gestión implementados en la institución (tales como: la Certificación ISO 9001: 2015, Certificación ISO 37001, Certificación ISO 37301 y Certificación en Sostenibilidad 3Rs), así como la Gestión de Riesgos y Oportunidades y la efectiva implementación de las normas NOBACI. Estos logros nos colocan como una institución de referencia en estos temas, evidenciado en las solicitudes de 9 benchmarking que nos han solicitado otras instituciones públicas con el objetivo de emular nuestras buenas prácticas en estos temas y solicitudes de participación en eventos especiales como intercambio de buenas prácticas.

**Evidencia:**

- 9.2.3.1. Dossier Mesa Multisectorial de Servicios Integrales Público-Privada
- 9.2.3.2. Benchlearning impartido desde el MICM a otras instituciones.
- 9.2.3.3. Solicitudes de benchmarking
- 9.2.3.4. FOR-DCG-71 Registro de Benchmark MICM
- 9.2.3.5. FOR-DCG-72 Registro de Buenas Prácticas MICM
- 9.2.3.6. Listado de bench

<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>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><b>Evidencia:</b> 9.2.4.1. Matriz de acuerdos y convenios.</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>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, evita el traslado de los ciudadanos/clientes a trasladarse a las oficinas (ayuda al medio ambiente que ya refleja un impacto menor en la huella carbono por no consumir combustible para el traslado), 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. Por medio de este, estamos realizando mejoras con el objetivo de incorporar todas las solicitudes que se generan desde las diferentes áreas del MICM. A la fecha, los servicios que se solicitan son: Nota de prensa, registro de buenas prácticas MICM, benchmark MICM, Gestión de Cambios, Auditoría extraordinaria, documentación y análisis de procesos, solicitud transportación, soporte técnico a usuarios, solicitud de informaciones o acceso para consumo de datos adquiridos, levantamiento de necesidades de software, asistencias técnicas a usuarios internos dentro de la ventanilla virtual, solicitud de nuevo servicio y modificación</p>	

existentes en la VV. Se resalta además la disponibilidad de herramientas digitales a través de tableros interactivos (dashborad): Herramienta de Autodiagnóstico Digital Avanzada República Dominicana (HADA-RD), Plataforma Digital Interactiva Datos #ZONASFRANCARD, panel interactivo de datos de comercio exterior DATACOMEX RD.

También estamos reduciendo la burocracia administrativa gracias, al sistema GeoMICM que permite un diagnóstico eficiente y ágil para la toma de decisión en los trámites de permisos. De igual forma se destaca la mejora en la prestación de servicios a través de la reducción de tiempos (de 5 a 3 días) servicio de Certificación Empresarial Mipymes, lo que se evidencia a través de la satisfacción del cliente con un porcentaje de 97%.

Se destaca la elaboración de política de reducción de las impresiones (PDO-DCG-13 Gestión de Sostenibilidad Ambiental) y se implementó la buena práctica de asignación de cuota de impresión para cada colaborador, de esta manera se cuenta con un menor impacto en el consumo de papel por las impresiones realizadas.

También el MICM, desde la ventanilla virtual tiene interoperabilidad con otras instituciones del Estado (Cámara de Comercio, Dirección General de Impuestos Internos, Tesorería de la Seguridad Social, Junta Central Electoral), con el fin de eficientizar el proceso de servicio de los ciudadanos/clientes y obtener informaciones que requerimos de forma instantánea y verídica.

	<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, tales como: Nortic A2, Nortic A-3 y NORTIC E-1, destacándose la Nortic A-4 Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b>  9.2.5.1. Captura de pantalla Quejas y o 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.  9.2.5.4. Captura de pantalla logo certificaciones NORTIC portal web MICM.</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>El MICM dentro de su Sistema de Gestión ha recibido varias auditorías internas y externas por entes certificadores, donde podemos destacar las dos últimas recibidas en este año 2022 donde se identificaron 3 hallazgos positivos, 26 oportunidades de mejoras, 10 observaciones y 6 no conformidades. En tanto que en la auditoría externa, se obtuvieron 12 hallazgos positivos y 29 oportunidades de mejora.</p> <p><b>Evidencias:</b>  9.2.6.1. Informe Auditoría Interna 2022  9.2.6.2. Informe Auditoría Externa 2022</p>	



<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>El MICM ha asumido el compromiso del fortalecimiento institucional, la calidad, la promoción de la ética y la transparencia, enfocado siempre al ciudadano/cliente y con el alto compromiso de todos sus colaboradores, reflejado esto en cada uno de los siguientes logros obtenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Certificación ISO 9001 2015, Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>- Certificación ISO 37001 2016, Sistema de Gestión Antisborneo</li> <li>- Certificación ISO 37301 2021, Gestión Compliance</li> <li>- Certificación Sostenibilidad 3rs. (Plata)</li> <li>- Participación en el Premio Nacional a la Calidad en el año 2021, obteniendo la Medalla de Oro.</li> <li>- Reconocimiento realizado por la Asociación de Industrias y Empresas de Haina y la Región Sur (AIEHAINA) por el impulso del MICM a la industria y preservación de empleos.</li> <li>- Reconocimiento al desempeño del MICM por el alto ranking obtenido en el subindicador 8.1 de Plan de Capacitación del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), entregado por el INAP.</li> <li>- Galardon a la labor institucional en apoyo al sector industrial en reconocimiento a su liderazgo de cara a la reactivación industrial (entregado por la Asociación de Industrias de la República Dominicana/ AIRD)</li> <li>- Reconocimiento por participación en la campaña "#DominicanaSinCorrupción " y promover estándares de calidad y transparencia institucionales. (entregado por DIGEIG).</li> </ul>	
--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Evidencia:</p> <p>9.2.7.1 Certificado ISO 9001 2015, Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>9.2.7.2 Certificado ISO 37001 2016, Sistema de Gestión Antisborno</p> <p>9.2.7.3 Certificado ISO 37301 2021, Gestión Compliance</p> <p>9.2.7.4 Certificación Sostenibilidad 3rs. (Plata)</p> <p>9.2.7.5 Foto Premio Nacional a la Calidad en el año 2021, obteniendo la Medalla de Oro</p> <p>9.2.7.6 Fotos de cada reconocimiento</p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>El MICM asegura el cumplimiento de las metas físicas - financieras establecidas en la estructura programática del Presupuesto. En este sentido, trimestralmente, la DIGEPRES mide el nivel del logro del Índice de Gestión Presupuestaria (IGP), cuyo objetivo es medir la eficiencia del gasto público. En el primer trimestre del 2022, el MICM obtuvo una calificación de un 83% en el IGP.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>9.2.8.1. Reporte calificación IGP</p>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</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 presupuesto en base a resultados, y en atención a los lineamientos establecidos en las normativas vigentes para tales fines, que contribuyen a lograr una gestión más transparente y equilibrada.</p>	

	<b>Evidencias:</b> 9.2.9.1. Presupuesto del MICM 2022 9.2.9.2. Ejecución presupuestaria del MICM. 9.2.9.3 Reporte calificación IGP	
--	---	--

**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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.