

**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 de 2023

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
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), de cara a los grandes retos que enfrenta el sector de la industria, el comercio y las Mipymes, y en alineación con las metas presidenciales, 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, 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 internos y 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 el marco estratégico, incluyendo las instituciones adscritas al Ministerio. Todo este proceso de rediseño y definición quedó plasmado en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p>	

	<p>A fin de lograr la integración de todos los niveles de la institución, el nuevo marco estratégico fue socializado a través de los diferentes canales de comunicación interna (correos electrónicos, grupo de WhatsApp y la INTRANET institucional), fue compartido en la página web del MICM para conocimiento de los grupos de interés y la sociedad en general. Adicional, fue publicado en el lobby de los diferentes pisos de la Torre MICM y forma parte del proceso de inducción de los nuevos colaboradores.</p> <p>Evidencias: 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 ha establecido su marco de valores alineado a la misión y la visión institucional respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>Evidencias: I.1.2.1. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 del MICM I.1.2.2. Página Web del MICM. I.1.2.3 Marco Estratégico Institucional disponible en el lobby de los diferentes pisos de la torre MICM.</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Como parte del proceso de actualización del Plan Estratégico Institucional, el MICM revisó los distintos instrumentos de la planificación nacional y en base a estos, y al diagnóstico realizado con los distintos grupos de interés internos y externos, se definió un nuevo marco estratégico para la institución. Todo este proceso de rediseño y definición quedó plasmado en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, en el</p>	

	<p>cual se establecieron los ejes estratégicos 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>Evidencias: I.1.3.1. Plan Estratégico Institucional MICM (PEI) 2021-2024 (Págs. 07-13).</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de 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 los grupos de interés internos y externos.</p> <p>El MICM compartió la misión, visión y valores a todos los colaboradores a través del correo electrónico, la INTRANET institucional y los demás canales de comunicación interna. Asimismo, fueron divulgados en el portal web para el conocimiento de los grupos de interés. Adicional a lo anterior, para garantizar el conocimiento del marco estratégico institucional del MICM, se socializa en la inducción al personal de nuevo ingreso.</p> <p>Evidencias: I.1.4.1. Presentación Inducción MICM 2023. I.1.4.2. Marco Estratégico Institucional disponible en cada piso de la torre MICM.</p>	

	<p>I.1.4.3. Portal web institucional, menú principal pestaña nosotros, opción quiénes somos.</p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes 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 acuerdo con el Procedimiento Gestión de la Planificación Institucional, el MICM revisó su misión, visión y valores. 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.</p> <p>Semestralmente se realiza una revisión del FODA institucional con el fin de identificar y aplicar posibles cambios en el contexto interno y externo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.1.5.1. PDO-DPD-01 Gestión de la Planificación Institucional (INTRANET-REPOSITORIO)</p> <p>1.1.5.2. Resultados encuestas grupos de interés</p> <p>1.1.5.3. Ayuda memoria última reunión de revisión del FODA MICM</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>En cumplimiento con el Decreto Presidencial 791-21 el MICM crea la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) con el objetivo de promover la institucionalización de la ética y el estímulo de conductas íntegras en el servidor público, vigilando el cumplimiento del Código de Ética y Conducta de los Servidores Públicos. Las directrices de actuación de la CIGCN están descritas en el Código de Integridad de los Servidores Públicos. Este órgano es el encargado de llevar a cabo los procesos investigativos a raíz de las denuncias y quejas recibidas a lo interno de la institución, como se</p>	

describe en el procedimiento de Recepción y Atención de Quejas y Denuncias de Competencia de la CIGCN. Adicional se ha definido el procedimiento para la Gestión de Obsequios, Regalos y otros Beneficios Similares.

Con el objetivo de contribuir con el fortalecimiento de la ética institucional, el MICM ha habilitado un buzón de denuncia por cada piso, ubicados estratégicamente fuera de la cámara de seguridad para brindar confidencialidad a los colaboradores. Así mismo, se cuenta con un código QR que redirecciona al usuario al buzón digital para denuncias, consultas y asesorías ante cualquier acto de incumplimiento o corrupción.

Además, el MICM es la primera institución pública en contar con un Sistema de Gestión de Cumplimiento Regulatorio y Gestión Antisoborno, certificado bajo las normas ISO 37001:2016 Gestión Antisoborno e ISO 37301:2021 Gestión de Compliance. Las directrices de actuación del sistema están claramente definidas en el Manual de Cumplimiento Regulatorio y Gestión Antisoborno del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM).

Como parte de la debida diligencia realizada para la contratación de nuevos colaboradores, es requerido completar el Formulario de Declaración de Conflictos de Interés y Debida Diligencia, durante el proceso de reclutamiento y selección. Asimismo, el procedimiento de Gestión de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios asegura la

	<p>transparencia de la gestión de compras en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.1.6.1. MAN-CIC-01 Código de Integridad de los Servidores Públicos del MICM.</p> <p>1.1.6.2. PDO-CIC-01 Recepción y Atención de Quejas y Denuncias de Competencia de la CIGCN.</p> <p>1.1.6.3. PDO-CIC-03 Gestión de Obsequios, Regalos y otros Beneficios Similares.</p> <p>1.1.6.4. Miembros de la CIGCN</p> <p>1.1.6.5. Fotos Buzones Físicos</p> <p>1.1.6.6. Certificación ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno</p> <p>1.1.6.7. Certificación ISO 37301: Sistema de Gestión de Cumplimiento Regulatorio</p> <p>1.1.6.8. MAN-DPM-01 Manual de Cumplimiento Regulatorio y Gestión Antisoborno del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM)</p> <p>1.1.6.9. FOR-DRH-30 Formulario de Declaración de Conflictos de Interés y Debida Diligencia</p> <p>1.1.6.10. PDO-DAD-19 Gestión de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>El MICM refuerza la confianza mutua, la lealtad y el 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. Contamos con el Manual sobre las Normas de Buen Liderazgo, colgado en el repositorio de la Intranet para el conocimiento de todos los</p>	

	<p>colaboradores y se realizan sensibilizaciones con todos los directivos de la institución. Adicional, en el Plan Anual de Capacitación se contemplan formaciones en temas de liderazgo.</p> <p>Evidencias: I.1.7.1. Plan de Capacitación Anual 2023 I.1.7.2. PDO-DRH-07 Gestión de la Capacitación del Personal I.1.7.3. Manual de Normas de Buen Liderazgo I.1.7.4. Imágenes de Convocatoria a Capacitación de Liderazgo I.1.7.5. Listado de Asistencia en capacitación de Liderazgo</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 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 se ajusta a los cambios identificados para lograr un mayor impacto y cumplimiento de las estrategias, metas y la política pública institucional. Se dispone de 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, está disponible a través del Intranet institucional, en el</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Repositorio de Documentos, todos los procesos del Ministerio.</p> <p>Por otra parte, el Mapa de Procesos del ministerio fue actualizado en el año 2023.</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</p> <p>1.2.1.3. MDF-DPD-01 Manual de Organización y Funciones.</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Los objetivos institucionales están orientados a satisfacer las necesidades de los grupos de interés, con sus respectivos indicadores de impacto y de resultado.</p> <p>El Plan Estratégico Institucional (PEI) del ministerio indica el quehacer de la institución. 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.</p> <p>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.</p> <p>Los acuerdos de desempeño del personal se elaboran por resultados en función de las metas establecidas en el POA. En los informes mensuales del Plan Operativo Anual se reportan los resultados</p>	

para todos los niveles y áreas de la Institución, así como mediciones periódicas de desempeño del personal.

En el MICM se definieron indicadores dentro del Sistema de Gestión que son 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

	<p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.2.2.1. Plan Operativo Anual (POA) MICM 2023</p> <p>I.2.2.2. Captura de pantalla dashboard SIMIC</p> <p>I.2.2.3. Matriz de Desempeño de indicadores de Procesos</p> <p>I.2.2.4 Matriz de Objetivos de Calidad</p> <p>I.2.2.5 Informes trimestrales de los avances del Plan Operativo Anual</p> <p>I.2.2.6 Evaluaciones de desempeño del personal</p>	
<p>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.).</p>	<p>El MICM introduce mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la institución tomando en cuenta los resultados arrojados en las encuestas de grupos de interés a fin de medir la percepción que tiene la sociedad sobre el impacto del MICM en la calidad de vida de los ciudadanos. Además del POA, que 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.</p> <p>Con el objetivo de promover la participación social del MICM, se realizó la firma de un convenio con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSP)</p>	

	<p>a fin de que los colaboradores del ministerio puedan ser registrados como donantes.</p> <p>Con la obtención del Sello del Servicio Accesible, el MICM se alinea con las metas contenidas en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), emprendiendo políticas para el bienestar de las personas con discapacidad mediante la promoción y el mejoramiento del acceso en condiciones de igualdad en los servicios que ofrece y promoviendo la inclusión social, económica y humana en la República Dominicana.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.2.3.1. Sello del Servicio Accesible I.2.3.2. Firma de Acuerdo para Donación de Sangre I.2.3.3. Convocatoria a Jornada de Donación de Sangre</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>En el MICM trimestralmente se monitorea 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 con 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 la institución.</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.</p>	

	<p>La metodología utilizada establece la identificación de los riesgos, estratégicos, operativos, financieros, tecnológicos, de cumplimiento normativo, antisoborno, continuidad del negocio, salud y seguridad en el trabajo, 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>Evidencias:</p> <p>1.2.4.1. Informes de Monitoreo y Evaluación del POA de las áreas.</p> <p>1.2.4.2. SharePoint gestión de riesgos</p> <p>1.2.4.3. SharePoint Gestión 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 las áreas de mejora que debemos trabajar, desarrollando planes de mejora. Cabe destacar que, en el año 2023 el MICM fue una de las instituciones seleccionadas para participar en el piloto de la certificación Sello CAF+300, logrando obtener el certificado.</p> <p>Con la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), se evidencia el</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

cumplimiento del MICM, de sus 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 la Certificación Sostenibilidad 3R 'S - Categoría Plata, las certificaciones ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno e ISO 37301: Sistema de Gestión de Cumplimiento Regulatorio. 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, 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 General 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 ciudadano-cliente, 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>Evidencias:</p> <p>1.2.5.1. Certificación ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>1.2.5.2. Certificación ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno</p> <p>1.2.5.3. Certificación 37301: Sistema de Gestión de Cumplimiento Regulatorio</p> <p>1.2.5.4. Certificación Sostenibilidad 3R 'S - Categoría Plata</p> <p>1.2.5.5. Informe de Resultados Auditoria de seguimiento Sostenibilidad 3Rs</p> <p>1.2.5.6. Captura de pantalla SIMIC</p> <p>1.2.5.7. Capturas de Pantalla SharePoint (varios)</p> <p>1.2.5.8. Certificación Sello CAF+300</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 una comunicación efectiva con sus grupos de interés, se cuenta con recursos humanos competentes 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>El ministerio se apoya de diferentes canales para mantener una buena comunicación con sus grupos de interés, tales como correo electrónico, un grupo de WhatsApp institucional denominado #ELMICMCAMBIA, reuniones, murales, comunicaciones personalizadas, Intranet Institucional, portal Web y redes sociales. Adicional a esto, se ha definido el procedimiento de comunicación interna y externa, el mismo está a disposición de todos los colaboradores en la Intranet. De igual forma, periódicamente se mide el</p>	

	<p>nivel de satisfacción de los ciudadanos-clientes a través de diferentes herramientas, que 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 E1: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.2.6.1. Captura de pantalla Intranet y Portal Web</p> <p>1.2.6.2. Gestión de Comunicación en las Redes Sociales</p> <p>1.2.6.3. Plan de Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>1.2.6.4. Nortic E1: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Garantizando el trabajo en equipo y una gestión adecuada de los procesos, el MICM se apoya en la Intranet, la cual cuenta con sesiones tales como: el Repositorio, donde se visualiza toda la documentación que rige el quehacer institucional; la Gestión del Conocimiento, donde todas las áreas comparten los conocimientos adquiridos en las diferentes charlas, cursos, diplomados, entre otros; Servicios, a través de esta sesión se pueden hacer solicitudes de servicios internos, tales como: soporte técnico a usuarios, transportación, creación/actualización de documentos, entre otros.</p> <p>Otras herramientas utilizadas son SharePoint, para trabajar de forma colaborativa con nuestros enlaces de procesos, gestión de riesgos y</p>	

	<p>oportunidades, gestión de hallazgos, lecciones aprendidas, seguimiento a proyectos, gestión de objetivos e indicadores de desempeño.</p> <p>Evidencias: 1.2.7.1. Captura de pantalla secciones INTRANET 1.2.7.2. Capturas de Pantalla Sharepoint (varios)</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>El MICM para asegurar una buena comunicación interna y externa, cuanta con una matriz donde se identifica toda la información relevante a ser comunicadas a las partes interesadas. La institución está comprometida con modelos y estructuras que impulsan todos los procesos transversales, como es el caso de la comunicación, precisamente porque impacta en la operatividad de la organización.</p> <p>Actualmente estamos inmersos en las evaluaciones para recertificación de la Nortic E1, versión 2022 (la más reciente), que asesora, regula, evalúa y acredita, para un manejo estandarizado de los criterios que definen los contenidos de las Redes Sociales de los organismos gubernamentales, cuyo sello es otro indicador del compromiso con la buena comunicación y publicaciones de calidad.</p> <p>Evidencias: 1.2.8.1. Matriz de comunicación interna y externa 1.2.8.2. Gestión Recertificación Nortic E1 1.2.8.3. Reuniones que evidencian la gestión de la comunicación en el MICM</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Desde la certificación en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, los líderes del MICM muestran un alto nivel de compromiso hacia la mejora continua y la innovación, lo que se evidencia</p>	

	<p>en la obtención de las certificaciones ISO en temas de Cumplimiento Regulatorio y Gestión Antisoborno, destacándose como el primer ministerio en certificarse en estos temas.</p> <p>Por otra parte, a través del proyecto DIGITALISO de fortalecimiento y mejora institucional se procura agregar valor respecto a la calidad de los servicios ofrecidos, tomando en cuenta su función, desempeño, además de la percepción y satisfacción del ciudadano cliente.</p> <p>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.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.2.9.1. Certificación ISO 9001:2015</p> <p>1.2.9.2. Certificación ISO 37001 Sistema de Gestión Antisoborno</p> <p>1.2.9.3. Certificación 37301 Sistema de Gestión Cumplimiento Regulatorio</p> <p>1.2.9.4. Captura de pantalla SIMIC</p>	
<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, ayudar a los colaboradores a que entiendan la necesidad de estos y se adapten a la nueva forma de hacer las cosas, cuenta con un 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 se dispone de un SharePoint donde se analizan las solicitudes de cambios para evaluar el impacto o los posibles efectos esperados. Los cambios realizados, son comunicados a los grupos de interés, previo a la implementación de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.2.10.1. PDO-DCG-14 Gestión de Cambios Dentro de los Sistemas de Gestión.</p> <p>1.2.10.2. Sharepoint de Gestión de Cambios.</p> <p>1.2.10.3. Comunicación de cambios.</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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<p>I) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>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, empoderándolos respecto a las responsabilidades asignadas. Como parte del fortalecimiento institucional y para promover la participación de los colaboradores, el MICM desarrolla actividades de integración, cuyo propósito es crear sinergia y sentido de pertenencia con el ministerio. Adicionalmente, a través de la Intranet, promueve los valores institucionales creando una cultura que esté en consonancia con los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.3.1.1. Comunicaciones de actividades de integración</p>	

	<p>I.3.1.2. Captura de pantalla de la intranet (Promoción de valores)</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 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.</p> <p>Cabe destacar que, en la encuesta de clima laboral realizada durante el período comprendido del 01 al 27 de marzo 2023, los colaboradores calificaron en un 90% las relaciones laborales e interpersonales y las relaciones de confianza generada por los directivos (ver página núm.16).</p> <p>Como parte del fortalecimiento institucional y el promover la participación de los colaboradores, la Dirección de Recursos Humanos ha puesto a disposición de los colaboradores un “Buzón de Sugerencias Internas” donde estos tienen la oportunidad de expresar sus inquietudes y/o sugerencias de manera confidencial, de donde se derivan planes de acción.</p> <p>Adicional a lo anterior, se han realizado planes de capacitación y campañas para fomentar la igualdad de oportunidades, abordar las necesidades</p>	

	<p>individuales y las circunstancias personales de los colaboradores.</p> <p>Se evidencia el respeto a las necesidades de los colaboradores, otorgando permisos especiales y de estudios, así como licencias por enfermedad, maternidad, paternidad y para cuidar familiares en situaciones de salud; también se toma en cuenta sus circunstancias personales, favoreciendo con días libres por cumpleaños, días libres semestrales y días libres por adopción.</p> <p>Evidencias: 1.3.2.1. Gestión de Buzón de Sugerencias Internas 1.3.2.2. Sensibilización fomentando la igualdad de oportunidades 1.3.2.3. Resultados Encuesta de Clima 1.3.2.4. Gestión de los Beneficios Laborales del MICM</p>	
<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 altamente 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. Comunican 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 evaluar el nivel de satisfacción de los colaboradores, conocer sus opiniones y obtener resultados que ayuden a generar planes de acción para mejorar continuamente. Además, se realizan Encuestas de</p>	

	<p>Satisfacción de Servicios Internos de cada área, con el propósito de conocer las necesidades y expectativas de los colaboradores y lograr la excelencia en el servicio.</p> <p>Evidencia: I.3.3.1. Correos institucionales sobre informaciones claves de Recursos Humanos I.3.3.2. Encuesta de Satisfacción de Servicios Internos de Recursos Humanos I.3.3.3. Circulares de Recursos Humanos informando sobre asuntos claves</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>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.</p> <p>En la institución, las metas individuales son establecidas en el Acuerdo de Desempeño, vinculadas de forma directa con los objetivos que componen el Plan Operativo Anual (POA). Los acuerdos constituyen el punto de partida para el monitoreo del desempeño del personal los cuales son monitoreados tres veces al año en cumplimiento con el procedimiento PDO-DRH-06 Gestión de la Evaluación del Desempeño del Personal. Además, el MICM busca fortalecer de manera continua las capacidades técnicas de los colaboradores, a fin de desarrollar sus competencias y efficientizar el desempeño de sus funciones, a través de un plan de capacitación anual, elaborado en base a las evaluaciones del</p>	

	<p>desempeño, necesidades de cada área y tomando en cuenta la planificación institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.3.4.1. Plan de Capacitación Anual 2023</p> <p>1.3.4.2. Correo Institucional sensibilizando sobre los acuerdos del desempeño 2023</p> <p>1.3.4.3. Circular sobre la Elaboración de Acuerdos de Desempeño 2023</p> <p>1.3.4.4. PDO-DRH-06 Gestión de la Evaluación del Desempeño del Personal (Acápites 6.2 De los acuerdos de Desempeño)</p> <p>1.3.4.5. FOR-DRH-29 Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación por Cargos</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>En el MICM, se ha implementado una política de suplencia o delegación de autoridad, que establece los lineamientos a seguir para cubrir las posiciones interinas de las autoridades, por motivo de ausencia. Los directivos tienen definido en la Matriz de identificación de colaboradores para suplencia y/o sustituciones, a quién delegan sus funciones y autoridad. Además, cada director cuenta formalmente con un enlace o representante, para el control de la planificación de cada área, rendición de cuentas y la coordinación de las responsabilidades.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.3.5.1. FOR-DRH-48 Matriz de identificación de colaboradores para suplencia y/o sustituciones</p> <p>1.3.5.2. MDP-DRH-06 Suplencia de Autoridad por Ausencia Temporal</p> <p>1.3.5.3. Circular solicitando sustitución por ausencia</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 el MICM promueve una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias, se adapten y cumplan con nuevas demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios). 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 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>Adicional a lo anterior, existen políticas y procedimientos para asegurar un sistema de aprendizaje continuo.</p> <p>Evidencia:</p> <p>1.3.6.1. Plan de Capacitación Anual 2023</p> <p>1.3.6.2. Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación</p> <p>1.3.6.3. Convocatorias para capacitaciones</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>En cuanto a las metas individuales, son establecidas en los acuerdos de desempeño, vinculadas de forma directa con los objetivos que componen el Plan Operativo Anual (POA). Los acuerdos constituyen el punto de partida para el seguimiento del desempeño del personal, los cuales son monitoreados tres veces al año en cumplimiento</p>	

con el procedimiento Gestión de la Evaluación del Desempeño del Personal.

Con el objetivo de que sus colaboradores se sientan valorados, reconocidos por sus logros, motivados a brindar un servicio de calidad y se sientan comprometidos con la institución, el MICM reconoce anualmente a un (1) colaborador por área organizacional por su desempeño y valores en el ejercicio de sus funciones durante el año en evaluación, en cumplimiento con la Política de Gestión de los Beneficios Laborales del MICM.

Además, se cuenta con una política para reconocer a las áreas que, por el esfuerzo realizado dentro del año en evaluación, que muestran un desempeño sobresaliente en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos, gestionando de manera oportuna y efectiva sus responsabilidades en equipo, en cumplimiento de los planes operativos anuales, a los fines de fortalecer la cultura de planificación.

Evidencias:

1.3.7.1. Plan Operativo Anual (POA) MICM 2023

1.3.7.2. PDO-DRH-06 Gestión de la Evaluación del Desempeño del Personal

1.3.7.3. PDO-DRH-11 Política de Reconocimiento de las Áreas por el Logro de los Objetivos

1.3.7.4. Certificados de Reconocimiento de las Áreas por el Logro de los Objetivos 2022

1.3.7.5. PDO-DRH-03 Política de Gestión de los Beneficios Laborales del Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes

	<p>1.3.7.6. Certificados de Reconocimiento a colaboradores del año 2022</p> <p>1.3.7.7. Información a directivos sobre inicio del proceso de selección de colaborador a reconocer</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
<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>A fin de llevar un mejor control de los grupos de interés e identificarlos correctamente, el MICM definió un procedimiento de Gestión de los Grupos de Interés, este procedimiento hace referencia a la Matriz para la Identificación de Empresas o Grupos de Interés actualizada cada 2 años o cuando ocurren cambios en las instituciones identificadas y vinculadas al Ministerio.</p> <p>Adicional a lo antes mencionado, el Ministerio cuenta con un 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 institución, tanto internos como externos, mediante la consulta de sus necesidades y</p>	

	<p>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.</p> <p>Evidencias: I.4.1.1. PDO-DPD-08 Gestión de los Grupos de Interés MICM I.4.1.2. FOR-DPD-10 Matriz para la Identificación de Empresas o Grupos de Interés I.4.1.3. Resultado de encuestas grupos de interés I.4.1.4. PDO-DPD-01 Gestión de la Planificación Institucional</p>	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>El MICM mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas, tanto sectoriales, como del gobierno central, con quienes se definen, en adición a la participación de otros grupos, las políticas públicas que resoluta el ministerio.</p> <p>Evidencias: I.4.2.1. Convocatoria a Consultas Públicas, mediante periódico circulación nacional. I.4.2.1. Invitaciones Mesa de Dialogo Combustible.</p>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>En el MICM se han establecido objetivos y metas alineadas con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) relevantes a la institución, enfocada en políticas públicas para el Fomento del Emprendimiento para promover la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) y propiciar el intercambio de experiencias que contribuyan a fortalecer la</p>	

capacidad competitiva a nivel público y privado, también políticas públicas orientadas a mejorar el clima de negocios, la productividad y el crecimiento de la industria y el comercio en la RD, en conformidad con las políticas de gobierno y las necesidades existentes del sector.

Adicional, el MICM ha definido una planificación enfocada en políticas públicas y estrategias para el desarrollo, fomento y competitividad en conformidad con las políticas de gobierno y las necesidades existentes del sector:

- Creación del Consejo Interinstitucional de Propiedad Intelectual: Se estableció con el propósito de coordinar acciones dentro del Estado para fortalecer el cumplimiento de los derechos de propiedad intelectual. Esta medida fue implementada mediante el Decreto 776-22.

- II Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de Industria y Comercio: En esta conferencia, los representantes se comprometieron a formular y ejecutar políticas comerciales como un eje clave para alcanzar el desarrollo socioeconómico. Se enfatizó el apoyo a nuevos emprendimientos, la creación de empleo, el crecimiento y la modernización del sector productivo.

- Programa "Diseña con la Industria" - 3ra y 4ta Convocatoria: Este programa es una colaboración entre el Estado, la Academia y las Industrias, con el propósito de desarrollar proyectos de diseño industrial elaborados por estudiantes de término en

carreras relacionadas. Se han llevado a cabo convocatorias exitosas, con la participación de estudiantes, industrias locales y la elaboración de nuevos diseños industriales.

- HADA-RD: Es un portal ofrecido a través de Industrias RD, que proporciona una herramienta gratuita y de calidad para evaluar el nivel de madurez de las industrias en relación con la Industria 4.0. Hasta la fecha, se han registrado 121 industrias y se han generado 77 autodiagnósticos utilizando esta herramienta.

- Programa "Activa 4.0": Este programa brinda asesoramiento especializado y personalizado a empresas de manufactura local en la implementación de soluciones digitales relacionadas con la Industria 4.0. Se presentó un proyecto piloto con 10 empresas beneficiadas y una subvención del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

- Asistencia técnica para mejora de procesos productivos: Se brindó asistencia técnica a 9 industrias beneficiadas en la implementación de filosofías Lean Manufacturing y Toyota Production System (TPS). Se realizaron informes y entregas de certificados de capacitación en Lean Manufacturing.

- Implementación del Decreto 31-22: Este decreto instruye a instituciones públicas a destinar procesos de compras exclusivamente a mipymes industriales dominicanas, promoviendo el consumo de la producción local y aumentando la calidad y competitividad de estas empresas. Se ha trabajado

	<p>junto con otras entidades para implementar este decreto, creando herramientas para su aplicación.</p> <p>•Planificación estratégica y alineación con políticas públicas: El MICM ha desarrollado un plan estratégico institucional y planes operativos alineados con las políticas de desarrollo de las Mipymes y los objetivos de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END). Se han incorporado las prioridades del gobierno central y las necesidades del sector industrial en la planificación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.4.3.1. II Conferencia Iberoamericana de Ministras y Ministros de Industria y Comercio</p> <p>I.4.3.2. Listado de industrias participantes en “Diseña con la Industria” 4ta. Convocatoria</p> <p>I.4.3.3. Informe HADA-RD</p> <p>I.4.3.4. Informe Activa Industria 4.0 (BID) IZERTIS</p> <p>I.4.3.5. Ejecución del Decreto 31-22</p> <p>I.4.3.6. Plan estratégico institucional</p> <p>I.4.3.7. Planes operativos</p> <p>I.4.3.8. Captura de Publicación Mipymes y Emprendedores</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Los objetivos y metas del MICM consignados en los diferentes planes están alineados con las políticas públicas definidas y al cumplimiento con las metas presidenciales asignadas a la Institución. Estos planes incluyen las partidas presupuestarias para el logro de los resultados esperados conforme las metas físicas de la Estructura Programática del Presupuesto.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.4.4.1. Plan Operativo Anual (POA) MICM 2023</p>	

	<p>I.4.4.2. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</p> <p>I.4.4.3. Metas Presidenciales (Logros por Provincias a FEB2023)</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>Para la gestión y desarrollo de alianzas con los grupos de interés, el MICM apoya a organizaciones de la sociedad civil a desarrollar proyectos vinculados al campo de actuación de las políticas públicas del Ministerio, a través del Departamento de Habilitación y Seguimiento a las Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL) la institución, en cumplimiento con lo establecido en el procedimiento Gestión de Habilitación, Subvención, Desembolso y Seguimiento a las Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL) en el MICM.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.4.5.1. Informe trimestral de Monitoreo de las ASFL del sector</p> <p>I.4.5.2. Lista de ASFL del sector habilitadas al mes de febrero 2023</p> <p>I.4.5.3. PDO-DPD-08 Gestión de los Grupos de Interés MICM</p> <p>I.4.5.4 PDO-DPD-06 Gestión de Habilitación, Subvención, Desembolso y Seguimiento a las Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL) en el MICM</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Los altos directivos del MICM, participan en diversas actividades organizadas por representantes de asociaciones de profesionales, empresarios, industriales y emprendedores. Un ejemplo de esto es el diseño del Directorio Creativo, en colaboración con el Ministerio de Cultura, INTEC y el Banco Popular, para promover el ecosistema</p>	

	<p>creativo dominicano a nivel nacional e internacional.</p> <p>Evidencias: 1.4.6.1. MICM, Cultura y Banco Popular presentan 1.4.6.2. Publicación Directorio Creativo</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>El MICM promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la institución, al tiempo que desarrolla estrategias de marketing/publicidad, tomando en cuenta las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Se destaca en la información divulgada que las acciones aplicables cubren una necesidad de los grupos de interés, evidenciados en la difusión de los servicios, la imagen pública y participación en entrevistas, talleres y foros nacionales e internacionales.</p> <p>Evidencias: 1.4.7.1 Publicaciones en periódicos sobre planes de acción conjunta entre el Gobierno y las instituciones. 1.4.7.2 Noticias portal web recogen resultados de relaciones efectivas con las autoridades.</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.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>En el MICM se realiza de forma periódica el análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés como base para la formulación y actualización de las estrategias y objetivos organizacionales. En el ejercicio de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021 - 2024 se consultó a los distintos grupos, además, en cumplimiento con lo establecido en las políticas y procedimientos de la institución, se realizó en el último trimestre del año 2022 el proceso de seguimiento a los grupos de interés.</p> <p>El contexto externo e interno de la institución es revisado periódicamente (Ver evidencia 1.1.5.3. Ayuda memoria última reunión de revisión del FODA MICM) a los fines de tener información actualizada para la toma de decisiones.</p> <p>Evidencias: 2.1.1.1. Comunicación No.001661 del 30 de noviembre del 2022, sobre consulta de necesidades y expectativas a los grupos de interés externos 2.1.1.2. FODA 2023 2.1.1.3. Resultados de la Encuesta a Grupos de Interés Externo 2022</p>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>En el proceso de planificación Institucional, tanto estratégica como sectorial, se identifican los grupos de interés, sus necesidades y expectativas, y se toman en consideración como parte del proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI). El MICM realiza el levantamiento de información</p>	

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. Además, se toma en cuenta el contexto de la organización, el cual abarca los factores externos e internos que influyen en el quehacer institucional. Los resultados de este levantamiento son comunicados a la organización.

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, su contribución, y estrategias a utilizar para involucrar a las partes interesadas.

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.

Evidencias:

2.1.2.1. FOR-DPD-10 Matriz para la Identificación de Empresas o Grupos de Interés.

2.1.2.2. Comunicación No. 1958 Identificación de grupos de interés o partes interesadas del MICM.

	2.1.2.3. Resultados de la Encuesta a Grupos de Interés Interno y Externo 2022.	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<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, se documentó el capítulo No.6 del PEI, correspondiente al contexto jurídico y alineación con instrumentos de orden superior y posteriormente, fueron definidas las estrategias institucionales para el presente período de gestión.</p> <p>Evidencias: 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.	<p>De manera periódica el MICM revisa el FODA, a los fines analizar y actualizar según los cambios en el contexto interno y externo (Ver evidencia 1.1.5.3. Ayuda memoria última reunión de revisión del FODA 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 (Ver evidencia 2.1.2.3. Resultados de la Encuesta a Grupos de Interés Interno y Externo 2022).</p> <p>La metodología de gestión del riesgo establece la identificación de los riesgos estratégicos, operativos, financieros, tecnológicos, de cumplimiento normativo, antisoborno, continuidad del negocio, ambiental, seguridad y salud en el</p>	

	<p>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.</p> <p>Para la identificación de riesgos se utilizaron los siguientes insumos: diagnóstico 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 contexto interno y externo, los sesgos, creencias y preferencias de los involucrados, y la confiabilidad de la información.</p> <p>Evidencias: 2.1.4.1. Análisis FODA 2023 2.1.4.2. Matriz de Gestión de Riesgos MICM</p>	
--	--	--

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

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

<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>Evidencias: 2.2.1.1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 MICM. 2.2.1.2. POA MICM 2022</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 el marco del proceso de elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021- 2024, se involucró a los distintos grupos de interés de la institución, agotando un proceso de consulta que sentó las bases para la identificación de las estrategias del MICM.</p> <p>Evidencias: 2.2.2.1. Encuestas grupos de interés en el proceso de formulación PEI 2021 - 2024 2.2.2.2. FOR-DPD-10 Matriz para la Identificación de Empresas o Grupos de Interés. 2.2.2.3. Resultados de la Encuesta a Grupos de Interés Interno y Externo 2022.</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 integrado aspectos de sostenibilidad en su gestión a través de varios planes y programas. En el eje estratégico No. 4 de Modernización de los patrones de consumo de combustibles hacia combustibles más limpios, se busca promover el uso de combustibles más limpios y reducir la</p>	

contaminación. Además, el producto estratégico se refiere al Programa de sostenibilidad 3Rs implementado, que se enfoca en la reducción, reutilización y reciclaje de los recursos para promover un consumo más sostenible.

El objetivo estratégico 9.6 del MICM es fomentar estrategias de producción más limpia y economía circular en el sector manufacturero. Esto implica promover prácticas de producción y consumo que reduzcan el impacto ambiental y fomenten la reutilización de materiales.

El MICM también se compromete con la equidad de género, a través del Departamento de Equidad de Género y Desarrollo, se coordina y promueven iniciativas y políticas de equidad de género en la institución. El eje estratégico 10.7 tiene como objetivo asegurar la inclusión de la perspectiva de género en todas las actividades del Ministerio.

En lo relacionado a la responsabilidad social, el MICM ha elaborado el Manual del Programa de Voluntariado para brindar apoyo a la sociedad dominicana. A través de actividades como reforestación, limpieza de playas, donación de sangre y recaudación de fondos para damnificados, el Ministerio busca reducir las necesidades de los sectores menos favorecidos y fomentar una sociedad comprometida con la sostenibilidad.

El MICM también ha implementado estrategias con un enfoque holístico, permitiendo planificar la expansión de su capacidad en asuntos de sostenibilidad, responsabilidad social, diversidad y

	<p>género. Para fortalecer su compromiso, el Ministerio ha decidido obtener la certificación en Sistema de Gestión Ambiental (SGA) ISO 14001:2015, lo que demuestra su enfoque en la mejora continua y la calidad.</p> <p>En términos de gestión de residuos, el MICM ha llevado a cabo acciones de sensibilización y certificación en categoría Plata del Programa 3R's CREC3R's. Además de implementar un sistema de reciclaje en sus instalaciones para fomentar la economía circular.</p> <p>Otra acción destacable es el uso de una flotilla de motores eléctricos para la mensajería de la institución, lo que contribuye a reducir la huella de carbono y ahorrar combustible.</p> <p>Evidencias: 2.2.3.1. Resolución 093-2021, que aprueba la modificación de la Estructura del MICM 2.2.3.2. Manual para la Gestión de Responsabilidad Social del MICM 2.2.3.3 Manual para la Gestión de la Responsabilidad Social 2.2.3.4. Captura mensaje remisión plan de comunicación sostenibilidad</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>El MICM cuenta con un presupuesto por resultados que incluye la producción pública institucional prioritaria con metas y presupuesto asignado para el año 2023. 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</p>	

	<p>todas las necesidades de bienes y servicios de la institución del año.</p> <p>Evidencias: 2.2.4.1. Estructura Programática del Presupuesto MICM 2023 2.2.4.2. Presupuesto MICM 2023 2.2.4.3. Plan Anual de Compras y Contrataciones 2023</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>El MICM cuenta con un Plan Estratégico Institucional donde estas definidas las prioridades de la institución para el período 2021 – 2024, las cuales se ejecutan mediante los Planes Operativos Anuales de las diferentes áreas y proyectos institucionales. Se aprobó una nueva estructura organizacional (Resolución No. 093-21) que responde a la misión institucional y a la reorganización misma establecida en la Ley No.37-17 y su reglamento de aplicación. Se cuenta con políticas y procedimientos que rigen el quehacer institucional, los cuales son actualizados para garantizar la mejora continua.</p> <p>Evidencias: 2.3.1.1. Plan Estratégico Institucional (PEI) MICM 2021-2024 2.3.1.2. Resolución No. 093-2021 que aprueba la estructura organizacional del MICM 2.3.1.3. Repositorio de documentos en la INTRANET del MICM 2.3.1.4. PDO-DPD-01 Gestión de la Planificación Institucional</p>	

	2.3.1.5. Plan Operativo Anual (POA) MICM 2023	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>En el Ministerio se elabora un Plan Operativo Anual donde se establecen los productos y servicios que se generaran desde las diferentes áreas de la organización, tanto sustantivas como de apoyo. Este plan, se elabora tomando como base la planificación estratégica institucional y contiene los resultados esperados e indicadores de medición. Adicional, se cuenta con una Estructura Programática del Presupuesto en base a resultados que también incluye metas para las diferentes áreas sustantivas.</p> <p>Evidencias: 2.3.2.1. Plan Operativo Anual (POA) MICM 2023 2.3.2.2. Estructura Programática del Presupuesto 2023</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>En el MICM se comunica eficazmente los objetivos, planes/tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal de los diferentes niveles organizacionales, para garantizar una implementación efectiva y uniforme, a través del monitoreo de los indicadores del Sistema de Gestión de la Administración Pública) (SISMAP), para medir el logro de los objetivos.</p> <p>Evidencias: 2.3.3.1. Captura de pantalla Intranet con información de logro obtenido SISMAP 2.3.3.2. Matriz de Seguimiento SISMAP - enero 2023 RRHH 2.3.3.3. Correos de seguimiento del SISMAP 2.3.3.4. Matriz de Comunicación Interna y Externa</p>	
4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en	En el ministerio periódicamente, se mide el cumplimiento de las metas establecidas en los	

<p>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>diferentes planes para asegurar el logro de los objetivos institucionales. 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 y el nivel de ejecución de los programas y proyectos.</p> <p>Evidencias: 2.3.4.1. Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria MICM. 2.3.4.2. Informes trimestrales de monitoreo del POA MICM</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>El MICM mejora la calidad y eficiencia en la prestación de servicios, mediante el uso de Microsoft Power Platform que integra programas fundamentales para el desarrollo de los procesos e iniciativas internas, para la visualización de información en Dashboards Interactivos, automatización de procesos y adaptación de aplicaciones web de fácil uso para todos/as. Además de la adopción de herramientas novedosas como AD Manager Plus y Event Logs Analyzer, que aportan una visión general y organizada del historial de eventos que generan los diferentes dispositivos que convergen en la infraestructura tecnológica, dando la oportunidad a que el equipo técnico pueda realizar análisis y actuar de manera preventiva. Así mismo, en la parte de seguridad se ha fortalecido la</p>	

integridad de los servicios que ofrece el MICM, el SOAR y el Endpoint, este último basado en Threat Intelligence, que permite dar respuesta a incidentes de manera autónoma usando tecnologías de Microsoft para detección de instrucciones.

Con la finalidad de estrechar la relación con los usuarios internos y obtener de primera mano sus requerimientos y necesidades garantizando la agilidad y la resiliencia dentro de la organización, la dirección de tecnología de la información y comunicación ha dispuesto en la Intranet del MICM, en la Sección de Servicios TIC, el formulario de “Levantamiento de Necesidades de Software”. Con este formulario las diferentes áreas del ministerio comunican sus necesidades de automatización de procesos, las cuales son transferidas al equipo de desarrollo para ser atendidas.

Tras evaluar las últimas tecnologías de infraestructura, desde la DTIC se ha procedido a migrar los servicios que se brindan a los usuarios internos y a la ciudadanía en general a servidores que están alojados en la nube, por lo cual se han contratado los servicios de la nube de claro y de Microsoft Azure.

Evidencias:

2.4.1.1. Capturas de pantalla Microsoft Power Point y SOAR

2.4.1.2. Captura de pantalla Microsoft Power Platform

2.4.1.3. Captura de pantalla de Sentinel

2.4.1.4. Captura de pantalla de Microsoft Defender Cloud

	2.4.1.5. Indicadores de Desempeño de Servicios	
<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>Con el objetivo de fomentar una cultura impulsada por la innovación y crear espacios para el desarrollo entre instituciones, el MICM ha realizado:</p> <p>*Jornadas de responsabilidad social y servicio comunitario: se llevaron a cabo talleres de responsabilidad social en la Feria Turística de Barahona, enfocados en desarrollar la mentalidad de crecimiento, nuevas habilidades y talentos en jóvenes estudiantes de diferentes municipios de la Región Enriquillo en República Dominicana.</p> <p>*Consultoría sobre atención inclusiva y accesibilidad universal: El ministerio llevó a cabo una consultoría para el diagnóstico, sensibilización y formulación de políticas y estrategias relacionadas con la atención inclusiva y la accesibilidad universal para los ciudadanos-clientes del ministerio. Esta iniciativa busca mejorar los servicios y garantizar una atención de calidad a todas las personas.</p> <p>*Obtención del Sello de Servicios Accesibles: por prácticas inclusivas, el MICM obtuvo el primer Sello del Servicio Accesible en el país. Esta certificación fue otorgada por la Red Iberoamericana de Turismo Accesible, reconociendo las acciones y políticas implementadas por el ministerio para garantizar la accesibilidad y disfrute de los servicios ofrecidos a personas con discapacidades.</p> <p>*Operativización de la Mesa Técnica "El MICM Hacia Una Cultura Inclusiva": Esta mesa técnica se estableció con el objetivo de promover una cultura inclusiva en el ministerio, para desarrollar</p>	

estrategias y políticas que fomenten la atención inclusiva y la accesibilidad universal para los ciudadanos-clientes.

*1er Simposio Sobre Calidad y Cultura en el Servicio (SICS): con el objetivo de desarrollar un evento integrado sobre calidad, cultura y experiencia positiva en el servicio. Se abordaron temáticas como tecnologías y estrategias claves para potenciar las fortalezas y oportunidades de mejora en los comportamientos y actitudes de alto rendimiento en la cultura de servicio en la República Dominicana.

2do Benchmarking Sobre Buenas Prácticas Internacionales en Servicio al Cliente: Este evento de capacitación, organizado por la Dirección de Atención Integral al Cliente (DAIC) del MICM, se centró en potenciar las habilidades, aptitudes y valores relacionados con la atención integral y el servicio al cliente. El benchmarking se llevó a cabo a través de un panel interactivo con servidores públicos y privados, donde se compartieron y discutieron buenas prácticas en servicio al cliente. Participaron instituciones nacionales e internacionales, así como dependencias del MICM, como la Dirección General de Contrataciones Públicas, la Superintendencia de Bancos, la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación, la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial y Dominican Access.

Evidencias:

2.4.2.1. DOSSIER Benchmarking sobre buenas prácticas internacionales en Servicio al Cliente 2.0

	<p>2.4.2.2. Jornada de Ideas in Situ Barahona</p> <p>2.4.2.3. Programa de Capacitación E-Learning</p> <p>2.4.2.4. Sello del Servicio Accesible</p> <p>2.4.2.5. Simposio Sobre Calidad en el Servicio al Cliente (SICS)</p> <p>2.4.2.6. Taller de Políticas Operacionales sobre Recepción de Ciudadanos Clientes</p> <p>2.4.2.7. Bench MICM Y AGN</p>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El compromiso del MICM para gestionar el cambio y la innovación va más allá de la implementación de avances tecnológicos a lo interno de la institución, lo que ha facilitado un flujo más eficiente de los procesos internos y asegurar los requisitos de los sistemas de gestión en términos de almacenamiento y control de la información documentada.</p> <p>Hay que entender el alcance del cambio y la transformación de la innovación cuando vemos los resultados del programa de encadenamiento productivo digital, que se ha desarrollado entre el Gobierno y el sector privado. Algunas empresas y negocios se han beneficiado del programa, ahora con el uso de softwares, aplicaciones y novedosas plataformas tecnológicas que han aumentado su productividad, se han reducido sus costos, logrando mejorar los procesos internos. Un cambio reciente, realmente innovador es el Sistema Electrónico de Garantías Mobiliarias (SEGM), que es una base de datos unitaria y centralizada, diseñada para hacer públicos los avisos de las transacciones con garantías mobiliarias que se efectúan en todo el territorio nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.4.3.1. Captura del slideshow del SEGM desde el portal web del MICM</p>	

	<p>2.4.3.2. Captura de tutorial en Instagram sobre garantía inmobiliaria</p> <p>2.4.3.3. Captura de Publicación sobre innovación</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>A los fines de mejorar los procesos internos e identificar las necesidades y oportunidades de implantaciones tecnológicas dentro de la organización, el MICM tiene en su Intranet, en la Sección de Servicios TIC, el formulario de “Levantamiento de Necesidades de Software”. Con este formulario las diferentes áreas del ministerio comunican sus necesidades de automatización de procesos, las cuales son transferidas al equipo de desarrollo para ser atendidas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.4.4.1. Captura del formulario de Levantamiento de Necesidades de Software</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>El ministerio asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución de 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 Plan Operativo Anual (POA), así como para el pago de los compromisos fijos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.4.5.1. Presupuesto del MICM 2023.</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>En el ministerio se analizan periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p> <p>Evidencia: 3.1.1.1. Planificación de los Recursos Humanos 2023 3.1.1.2. Reporte de Evaluación del Desempeño 2022 3.1.1.3. Reporte de Acuerdos de Desempeño 2023</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>El MICM cuenta con un manual de cargos aprobado donde se definen las funciones y responsabilidades de los puestos, permitiendo desarrollar una política clara y objetiva para la selección y promoción del personal. Las actividades de recursos humanos son previamente planificadas en el plan operativo anual del área.</p>	

En el procedimiento de Gestión de los Recursos Humanos están establecidos los lineamientos para el reclutamiento y selección del personal, así como para la evaluación de las competencias y destrezas de los candidatos. Además, la institución cuenta con un Diccionario de Competencias y Comportamientos que contiene las conductas y valores esenciales para garantizar un óptimo desempeño de las tareas y actividades de los Servidores Públicos, colgado en la Intranet para consulta de todos los colaboradores.

En la institución se dispone de una Matriz de identificación de colaboradores para suplencia y/o sustituciones, con el objetivo de garantizar la continuidad de las actividades en ausencia de directivos, delegando las funciones de quienes se encuentren en periodos de vacaciones, licencias y permisos.

Todos los colaboradores del ministerio disfrutan del beneficio de seis (6) días libres anuales (3 por semestre), además de un (1) día libre por motivo de su cumpleaños.

Evidencias:

3.1.2.1. POA RRHH - MICM 2023

3.1.2.2. PDO-DRH-02 Gestión de los Recursos Humanos.

3.1.2.3. PDO-DRH-03 Gestión de los Beneficios Laborales del MICM (días libres)

3.1.2.4. Registro de permisos especiales (1er trimestre 2023)

	<p>3.1.2.5. MAN-DRH-03 Manual del Diccionario General de Competencias y Comportamientos del MICM</p> <p>3.1.2.6. MDC-DPD-02 Manual de Descripción de Cargos</p> <p>3.1.2.7. FOR-DRH-48 Matriz de Identificación de Colaboradores para Suplencia y/o Sustituciones</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>En el MICM el reclutamiento y selección del personal se realiza de acuerdo con el procedimiento de Gestión de los Recursos Humanos, aplicando criterios de transparencia para la evaluación de las 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. Se han desarrollado e implementado políticas para la promoción y reconocimiento de méritos tomando en consideración las competencias de los colaboradores y los criterios sociales.</p> <p>El MICM para apoyar el equilibrio vida trabajo, ha puesto a disposición de sus colaboradores el beneficio de seis (6) días libres anuales (3 por semestre), además de un (1) día libre por motivo de su cumpleaños.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.3.1. POA RRHH - MICM 2023</p> <p>3.1.3.2. PDO-DRH-02 Gestión de Recursos Humanos</p> <p>3.1.3.3. PDO-DRH-11 Reconocimiento de las Áreas por el Logro de los Objetivos</p> <p>3.1.3.4. Política de la Gestión de los Beneficios Laborales (Acápito 6.1.1)</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>En el MICM se gestiona el proceso de selección del personal de acuerdo con las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, digitales y de innovación. Estas son evaluadas por la Dirección de Recursos Humanos a través del sistema de evaluación por competencias online Multiplicity, un modelo de valoración integral de las personas para procesos de selección y desarrollo de talentos, que permite reconocer las competencias adecuadas para el desarrollo de las tareas y responsabilidades asignadas, según lo establecido en el procedimiento de reclutamiento y selección de personal. Además, el Ministerio cuenta con un Diccionario de Competencias, con el objetivo de seleccionar y desarrollar nuestro personal.</p> <p>Con la elaboración de acuerdos de desempeño los supervisores establecen tareas y responsabilidades de forma individual, con tiempos para el cumplimiento de esas metas. Se evidencia la existencia de un plan de capacitación para desarrollar las competencias del personal y una matriz de cierre de brechas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.4.1. PDO-DHR-02 Gestión de los Recursos Humanos (numeral 6)</p> <p>3.1.4.2. FOR-DRH-19 Matriz de Evaluación de las Competencias en la Selección de Personal</p> <p>3.1.4.3. Formulario de registro MICM Multiplicity</p> <p>3.1.4.4. Reporte de Acuerdos de Desempeño</p> <p>3.1.4.5. Reporte de Evaluación del Desempeño</p>	
---	--	--

	3.1.4.6. MAN-DRH-03 Manual del Diccionario General de Competencias y Comportamientos del MICM	
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>En el MICM se detectan las necesidades de capacitación del personal a fines de elaborar el plan de capacitación anual y garantizar la disponibilidad de fondos para desarrollar las habilidades y competencias de los colaboradores.</p> <p>Se 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 capacitaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.5.1. Captura de pantalla convocatoria a becas</p> <p>3.1.5.2. PDO-DRH-07 Gestión de la Capacitación del Personal</p> <p>3.1.5.3. PDO-DRH-02 Gestión de los Recursos Humanos (numeral 6.10 y 6.11 Ascensos y Promociones)</p> <p>3.1.5.4. Plan de Capacitación</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.	El Ministerio apoya una cultura de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores basado en resultados tanto de forma individual como de equipo. Se ha diseñado un programa de reconocimiento al mérito y al liderazgo, premiando a los colaboradores destacados en cada área. Además, se evidencia que la institución tiene una Política de Reconocimiento de las áreas por el logro de objetivos institucionales, logrando así mejorar la productividad laboral, trabajo en equipo y fomentar una cultura de gestión basada en resultados.	

	<p>Tomando en cuenta los resultados de sus planes operativos anualmente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.6.1. PDO-DRH-03 Gestión de los Beneficios Laborales del MICM</p> <p>3.1.6.2. Certificados del Reconocimiento de equipos por el logro de objetivos año 2022</p> <p>3.1.6.3. Certificados de reconocimientos a colaboradores del año 2022</p> <p>3.1.6.4. PDO-DRH-11 Reconocimiento de las áreas por el logro de los objetivos</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>En el MICM se identifican las capacidades y competencias de los colaboradores. Utilizamos perfiles establecidos en el Manual de Cargos que sirve de insumo para la selección de personal y los resultados de la evaluación del desempeño para elaborar el Plan de Capacitación a los fines de desarrollar las competencias de los colaboradores. 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>Adicional a lo anterior, a los fines de incrementar las capacidades técnicas de los colaboradores (desarrollo de competencias), se utiliza la herramienta Moodle para crear y gestionar formaciones online.</p>	

	<p>Evidencias: 3.2.1.1. PDO-DRH-02 Gestión de los Recursos Humanos (Numeral 6.2 Evaluación de Competencias de Candidatos) 3.2.1.2. FOR-DRH-19 Matriz de Evaluación de Competencias en la Selección de Personal 3.2.1.3. MDC-DPD-02 Manual de Descripción de Cargos 3.2.1.4. Captura pantalla herramienta Moodle</p>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>El MICM brinda una propuesta de valor para atraer a candidatos a través del formulario de oferta laboral. Adicional, se ofrece formación continua y desarrollo profesional de los colaboradores, a través 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, las cuales se evidencian en las Evaluaciones del Desempeño a los colaboradores.</p> <p>Además, según los resultados de la Encuesta de Clima realizada en el 2023, la Satisfacción General arrojó un resultado de 85.5% con relación a la satisfacción con el ambiente laboral en general.</p> <p>Evidencias: 3.2.2.1. Plan de Capacitación Anual 2023 3.2.2.2. Resultados Encuesta del Clima Laboral (Pág. 6 Satisfacción General) 3.2.2.3. FOR-DRH-20 Oferta Laboral 3.2.2.4. PDO-DRH-02 Gestión de los Recursos Humanos</p>	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias	<p>Se evidencia que el MICM trabaja alineado con las estrategias institucionales y cuenta con un Plan de</p>	

<p>(pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>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>Adicional a lo anterior, a los fines de incrementar las capacidades técnicas de los colaboradores (desarrollo de competencias), se utiliza la herramienta Moodle para crear y gestionar formaciones online.</p> <p>Evidencias: 3.2.3.1. Plan de Capacitación Anual 2023. 3.2.3.2. Captura pantalla herramienta Moodle.</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>El MICM a través de la Dirección de Recursos Humanos elabora 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 capacitaciones orientadas a desarrollar las habilidades gerenciales y de liderazgo, así como también, capacitaciones específicas solicitadas por las áreas a través de sus PACC.</p> <p>Evidencias: 3.2.4.1. Plan de Capacitación Anual 2023 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 que todo el personal de nuevo ingreso recibe una inducción interna general (marco estratégico institucional, beneficios laborales, sistemas de gestión, entre otros) y una inducción al puesto. El nuevo colaborador también participa en</p>	

	<p>un Curso de Inducción a la Administración Pública impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).</p> <p>Evidencias: 3.2.5.1. FOR-DRH-13 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. 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. Adicional, 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 con los criterios establecidos en la resolución 230-2021 con la cual se aprueba el</p>	

	<p>instructivo para ascensos y promociones en la carrera administrativa general.</p> <p>Evidencias: 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. PDO-DRH-02 Gestión de los Recursos Humanos (numeral 6.12 sobre traslados y numeral 6.1. Reclutamiento y Selección del Personal) 3.2.6.5. FOR-DRH-60 Matriz de Traslado Interno de Colaboradores/as</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>El Ministerio promueve actividades formativas y el desarrollo de competencias en la gestión pública a través de ofertas de capacitaciones en formato virtual. Cabe destacar, que el MICM cuenta con la Nortic EI: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p>Evidencias: 3.2.7.1. Plan de Capacitación Anual 2023 3.2.7.2 Recertificación Nortic EI</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>En el Plan Anual de Capacitación, el MICM establece las formaciones referentes a gestión de riesgo, ética, conflictos de interés. Igualmente, en este plan son incluidas aquellas capacitaciones específicas solicitadas por las áreas a través de sus Planes Anuales de Compras y Contrataciones (PACC).</p> <p>Evidencias: 3.2.8.1. Plan de Capacitación Anual 2023 3.2.8.2. Control de Asistencia de Capacitación realizada.</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>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. 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>Evidencias: 3.2.9.1. FOR-DRH-05 Evaluación del Impacto de la Capacitación. 3.2.9.2 Sección Gestión del Conocimiento de la Intranet. 3.2.9.3 Análisis costo/ beneficio de las capacitaciones. 3.2.9.4 Captura de pantalla del indicador que mide el porcentaje de cumplimiento del plan de capacitaciones 3.2.9.5 PDO-DRH-08 Gestión del Conocimiento MICM.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Con el objetivo de promover una cultura de diálogo y una comunicación abierta, en el MICM se capacita al personal sobre el trabajo en equipo y se cuenta con un procedimiento de comunicación interna para gestión efectiva de la comunicación. Adicional, se han conformado diversos comités institucionales</p>	

	<p>y equipos deportivos para fomentar la integración entre los colaboradores.</p> <p>Evidencias: 3.3.1.1. Plan de Capacitación Anual 2023. 3.3.1.2. PDO-DCO-04 Gestión de Comunicación Interna. 3.3.1.3 Listado de integrantes de equipos deportivos</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>En el MICM se han realizado actividades de brainstorming para propiciar el aporte de ideas para un bien común. Se han realizado diferentes encuestas para conocer la opinión de los colaboradores sobre algún tema de interés institucional. Además, contamos con un procedimiento para la gestión de sugerencias internas a fin de identificar e implementar acciones de mejora en el ambiente de trabajo y los procesos internos.</p> <p>Evidencias: 3.3.2.1. Encuesta Clima Organizacional. 3.3.2.2. Encuesta de Satisfacción con los Servicios Internos. 3.3.2.3. PDO-DRH-15 Gestión de Sugerencias Internas. 3.3.2.4. FOR-DRH-01 Sugerencias Internas.</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 las consultas realizadas en el marco del proceso de elaboración del PEI 2021 - 2024, en el que la institución aplicó encuestas a los distintos grupos de interés tanto externos (gremios, asociaciones, etc.) e internos (colaboradores). Asimismo, con el</p>	

	<p>objetivo de dar seguimiento a las necesidades y expectativas expuestas, se realizó en el último trimestre del 2022 un nuevo proceso de consultas a estos grupos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.3.1 Resumen de encuestas aplicadas a los grupos de interés en el proceso de formulación del PEI 2021 - 2024</p> <p>3.3.3.2 Comunicación No. 1958 Identificación de grupos de interés o partes interesadas del MICM</p> <p>3.3.3.3 Comunicación No. 0040 Consulta a grupos externos en la fase de formulación del PEI 2021 - 2024</p> <p>3.3.3.4 Resultados de la Encuesta a Grupos de Interés Externo 2022</p> <p>3.3.3.5 Resultados de la Encuesta a Grupos de Interés Interno 2022</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En el Ministerio se realizan reuniones con los directores y encargados de áreas para procurar el consenso/acuerdo sobre los objetivos del sistema de gestión de calidad y la manera de medir su consecución. Adicional, los directivos y encargados establecen con sus colaboradores los acuerdos de desempeño de estos para medir el rendimiento anual e identificar oportunidades de desarrollo laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.4.1. Ayuda memoria reunión del comité de calidad.</p> <p>3.3.4.2. Modelo de Acuerdos de Desempeño por Grupo Ocupacional.</p> <p>3.3.4.3. Circular sobre la Elaboración de los Acuerdos de Desempeño.</p>	

	<p>3.3.4.4. Capture de Pantalla SED - Sistema de Evaluación del Desempeño.</p> <p>3.3.4.5. PDO-DRH-06 Gestión de la Evaluación del Desempeño del Personal.</p> <p>3.3.4.6. Listado Actualizado de los Acuerdos de Desempeño Realizados a la Fecha.</p> <p>3.3.4.7. Capture de Plantilla, Indicador SISMAP Acuerdos de Desempeño.</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>El MICM realiza periódicamente una encuesta de clima organizacional a los fines de analizar los niveles de satisfacción de los colaboradores con su entorno laboral, identificar áreas de mejoras y asegurar un clima laboral armonioso. Los resultados arrojados en la encuesta de clima son comunicados a todos los colaboradores.</p> <p>Adicional a lo anterior, se aplican encuestas para medir la satisfacción de los servicios internos del Ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.3.5.1. Encuesta de clima organizacional 2023.</p> <p>3.3.5.2. Encuesta de satisfacción de los servicios internos.</p> <p>3.3.5.3 PDO-DRH-04 Aplicación de Encuesta de Clima Organizacional</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>A través del Comité Mixto de Salud Ocupacional y Riesgos Laborales, el MICM asegura buenas condiciones ambientales de trabajo. El Equipo de Brigadistas del MICM, se encarga de guiar a los colaboradores y dar cumplimiento a los protocolos establecidos para los casos de emergencias. Se cuenta con un Consultorio Médico para garantizar la atención permanente a las necesidades de salud de los colaboradores.</p>	

	<p>Por otro lado, se realizan jornadas y campañas para el cuidado de la salud.</p> <p>Evidencias: 3.3.6.1. Comité Mixto de Salud Ocupacional y Riesgos Laborales (Acta Constitutiva) 3.3.6.2. Plan Anual de Acción del Comité Mixto MICM 3.3.6.3. Equipo de Brigadistas del MICM 3.3.6.4. POL-DRH-12 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo del MICM 3.3.6.5. MAN-DRH-02 Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo del MICM 3.3.6.6. Jornada de Salud, año 2023</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>El MICM presta atención a las necesidades de los colaboradores, permitiendo un equilibrio entre el trabajo y la vida personal, por lo que dentro de los procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos ha definido el otorgamiento de 3 días libres por semestres y un día libre por motivo de cumpleaños a cada colaborador. Además, el Ministerio ofrece un horario laboral adecuado y flexible, lo que permite prestar atención a las necesidades personales y de salud de los colaboradores.</p> <p>Evidencias: 3.3.7.1. PDO-DRH-03 Gestión de los Beneficios Laborales del MICM 3.3.7.2. FOR-DRH-02 Formulario de Solicitud de Vacaciones, Permisos y Licencias</p>	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>La institución presta especial atención a las necesidades de los empleados desfavorecidos o con discapacidad y ha adoptado una cultura inclusiva. Se</p>	

	<p>cuenta con baños para personas discapacitadas y también parqueos asignados en cada piso de la Torre MICM.</p> <p>Evidencias: 3.3.8.1. Inclusión de empleados con discapacidad.</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>El MICM cuenta con una política de reconocimiento. Anualmente, se otorga un bono por desempeño/incentivo por rendimiento individual a los colaboradores, además la institución apoya actividades sociales, culturales, deportivas, y utiliza los mismos para compartir con sus colaboradores.</p> <p>Evidencias: 3.3.9.1. PDO-DRH-03 Gestión de los Beneficios Laborales del MICM (numeral 7.6 y 7.7) 3.3.9.2. Conformación de Ligas Deportivas. 3.3.9.3. PDO-DRH-II Reconocimiento de las Áreas por el Logro de los Objetivos VALIDAR QUE ESTE SEA EL PDO CARGADO EN LA CARPETA DE EVIDENCIAS</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
La Organización:		

<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 identifica y realiza sus alianzas y convenios partiendo del ejercicio de identificación de sus necesidades técnicas, y recursos; humanos y económicos, a partir del este se establecen pasos relacionados con el fortalecimiento institucional e implementación de políticas públicas, luego de identificado el proceso, mediante el formulario para la gestión de matriz de acuerdos y convenios FOR-DJU-14, de la dirección jurídica se realiza la solicitud de elaboración de acuerdos, y como parte de nuestra norma, es realizada, una debida diligencia previo al acuerdo o convenio firmado.</p> <p>Con el objetivo de desarrollar programas público-privados que beneficien el fortalecimiento de las capacidades en el sector exportador dominicano, se firmó un Convenio de cooperación con la Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO).</p> <p>De igual forma, el MICM ha desarrollado una cooperación técnica especializada para impulsar temas claves para el desarrollo de las industrias manufactureras locales, entre ellas la transformación digital, en el año 2022, la ONUDI y el MICM impartieron capacitaciones virtuales sobre industria 4.0, se firmaron acuerdos para el crecimiento y desarrollo sostenible del sector industrial a través de la oferta de servicios especializados de consultoría, laboratorio, investigación, de desarrollo y diseño y se firman acuerdos con universidades para conceder a los estudiantes la oportunidad de realizar sus prácticas de pasantía en la institución.</p>	
---	--	--

	<p>En ese sentido, se firmó un Convenio con la Cámara Británica de Comercio de la República Dominicana con el objetivo de facilitar el logro de políticas públicas dirigidas Economía Naranja y la industria de servicio modernos, específicamente en los renglones talento, creatividad y cultura.</p> <p>Junto a la Fundación Moda por la Inclusión se firmó un Acuerdo de colaboración en el marco de la Estrategia Nacional de Exportación de Servicios Modernos, con el propósito de apoyar al sector creativo de moda y diseño y la promoción de las pequeñas empresas y diseñadores emergentes de la industria dominicana.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.1.1.1. FOR-DJU-14 Formulario para la gestión de matriz de acuerdos y convenios</p> <p>4.1.1.2. Matriz de acuerdos y convenios</p> <p>4.1.1.3. Capacitaciones en industria 4.0 acuerdo MICM-ONUDI</p> <p>4.1.1.4. Acuerdo MICM-FUNMODAIN</p> <p>4.1.1.5. Convenio MICM BRITCHAM</p> <p>4.1.1.6. Convenio MICM-ADOEXPO</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 socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Como parte del esfuerzo continuo para hacer frente a los grandes retos que enfrenta la institución, 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, desde el año 2020 a la fecha, el MICM ha suscrito más de ochenta (80) alianzas y acuerdos con entidades claves de diferentes sectores, a través de los cuales se han obtenido resultados de gran impacto para el logro de los objetivos institucionales.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Estas alianzas y acuerdos son un reflejo del compromiso del MICM para promover la competitividad, la innovación y el emprendimiento en el país. Trabajando de la mano con entidades clave, se han implementado iniciativas conjuntas que han impulsado el crecimiento de las industrias, el comercio y las Mipymes, generando oportunidades de empleo y contribuyendo al desarrollo económico sostenible de la nación.</p> <p>Evidencias: 4.1.2.1. Matriz de acuerdos y convenios</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 identifica y clarifica los roles y responsabilidades de cada uno en las alianzas. Esto incluye las contribuciones específicas que se espera de cada socio, así como las áreas en las que se compartirán responsabilidades. Estos roles y responsabilidades deben estar alineados con los objetivos y metas de la alianza.</p> <p>Una vez definidos los roles y responsabilidades se formalizan a través de acuerdos legales, contratos o memorandos de entendimiento, según sea necesario. De igual forma, se definen los controles y mecanismos de seguimiento necesarios para monitorear el progreso y el desempeño de la alianza. Estos pueden incluir reuniones regulares de seguimiento, informes de avance, revisiones de hitos y la identificación de indicadores clave de desempeño.</p> <p>Evidencias: 4.1.3.1. Matriz de acuerdos y convenios</p>	<p>No se cuenta con un registro de monitoreo en el impacto de las diferentes alianzas y convenios que pueda medir los resultados de cada uno.</p>
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se evidencia que el programa “Soy Digital” tiene el propósito de proporcionar el conocimiento necesario a los industriales, directivos y personal</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>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 en diferentes partes del país, tales como: INTEC, UNPHU, PUCCM, UCATECI, entre otras.</p> <p>Evidencias: 4.1.4.1. Matriz de acuerdos y convenios</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Se aseguran los principios y valores de la organización seleccionado proveedores conforme a lo establecido en la ley No. 340-06 de compras y contrataciones públicas, así como lo establecido en el procedimiento. Otra de las herramientas es la formulación junto con el área solicitante de adecuados términos de referencia (TDR) y Especificaciones Técnicas, en donde también a los proveedores participantes se les exige el cumplimiento de nuestras normas, ejemplo: solicitud de certificaciones sobre el manejo de los residuos a las empresas responsables del cambio de neumáticos, aceites, talleres de mantenimiento de vehículos, mantenimiento de equipos y otros.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>4.1.5.1. Portal transaccional de compras y contrataciones</p> <p>4.1.5.2. PDO-DAD-19 Gestión de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El MICM cuenta con un conjunto de políticas y procedimientos que contribuyen a lograr la difusión oportuna de noticias e informaciones a sus partes interesadas, y que de igual forma apoyan el logro de una gestión transparente y de apertura de manera oportuna y accesible.</p> <p>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 la ciudadanía, se evidencia información sobre la comisión de ética en el portal de transparencia. Así mismo, en la Intranet Institucional existe una sección de Ética y una de gestión del conocimiento. Es importante resaltar, que el MICM se recertificó en la Nortic A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p>	

A través de la Mesa de Enlaces Técnicos - MET, se configura un espacio de diálogo secuenciado y dinámicas interactivas entre las dependencias del MICM, y prestadores de servicios en general que permita ampliar, profundizar, actualizar y visualizar los planes de acción y mejoras en el servicio en función de mancomunar esfuerzos y operaciones articuladas en los Enlaces Técnicos de los diversos Viceministerios, Direcciones y Departamentos del MICM.

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”

Evidencias:

4.2.1.2. Portal de Transparencia MICM

4.2.1.3. Repositorio de documentos en la INTRANET del MICM.

4.2.1.4. Canales de denuncias: buzones físicos, buzón digital, correo electrónico cep

4.2.1.5. Captura Gestión del Conocimiento en Intranet

4.2.1.6. Mesa de Enlaces Técnicos, MET

4.2.1.7. MTSI - Sinergia MICM - MIVEH

4.2.1.8. Taller de Políticas Operacionales sobre Recepción de Ciudadanos Clientes

<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>El MICM realiza la encuesta a los grupos de interés, con la finalidad de conocer el parecer de estos actores claves en el desenvolvimiento del Ministerio en el desempeño de sus funciones como órgano rector de las industrias, el comercio y las mipymes. De esta encuesta se elabora un informe el cual es utilizado en la toma de decisiones por parte de la alta dirección del MICM.</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>De igual forma, 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>Evidencia:</p> <p>4.2.2.1. Fotos Buzones Quejas y Sugerencias</p> <p>4.2.2.2. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por el MICM 2022</p> <p>4.2.2.3. Encuesta de los grupos de interés</p> <p>4.2.2.4. SharePoint de quejas y sugerencias</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>El MICM para asegurar el suministro de información pública relacionadas a las actividades del MICM se estableció un procedimiento de Acceso a Información Pública, a los fines de garantizar el cumplimiento de la regulación correspondiente y ofrecer al público información veraz y oportuna. En ese mismo orden, se estableció un formulario de quejas y/o sugerencias el cual se encuentra al alcance de los ciudadanos/cliente, así como la remisión de encuestas de satisfacción posterior a la prestación de servicios, buscando con esta lograr conocer la opinión y el nivel de satisfacción de los ciudadanos clientes.</p> <p>Las opiniones de los ciudadanos/clientes son recopiladas mediante la encuesta de satisfacción o a través del formulario de quejas y/o sugerencias, creando planes de mejora a partir del análisis realizado. La herramienta utilizada para su gestión es el SharePoint Quejas y Sugerencias, lo que nos permite mantener un registro y mejorar de forma constante.</p> <p>Evidencia: 4.2.3.1. Fotos Buzones Quejas y Sugerencias 4.2.3.2 PDO-DAI-01 Acceso a la Información Pública 4.2.3.3. SharePoint de quejas y sugerencias</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se evidencia que el MICM 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. En adición posee el Sistema de Ventanilla Virtual, donde se ofrecen los servicios en línea del MICM.</p>	

	Evidencia: 4.2.4.1. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano 4.2.4.2 Captura de pantalla Sistema de Ventanilla Virtual	
--	---	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>La formulación del presupuesto del MICM está alineada con los objetivos institucionales y contiene por programas los productos y metas con sus partidas presupuestarias asignadas. El Ministerio realiza sus procesos apegados a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades. En ese mismo orden, los informes de ejecución de presupuesto se encuentran en el portal de transparencia, así como los procesos de compras y contrataciones conforme a un cronograma establecido. Los informes se elaboran en base a resultados, incluyendo metas físicas y financieras que aseguren la correcta ejecución del gasto institucional.</p> <p>Evidencia: 4.3.1.1. Programación Indicativa Anual física Financiera año 2023 4.3.1.2. Informe Ejecución Presupuestaria, colgada en el Portal de Transparencia. 4.3.1.3. Procedimiento Gestión Financiera PDO-DFI-02</p>	

<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>El Ministerio en coordinación con la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) trabaja el presupuesto institucional físico/financiero por resultados y utiliza el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria. En otro orden, el presupuesto es revisado y controlado de manera periódica por medio de informes donde se describen los programas, proyectos e indicadores, informes que son cargados en el portal de Transparencia de la página web del MICM.</p> <p>Adicionalmente se cuentan con indicadores financieros, alineados al sistema de gestión de calidad, y también políticas y procedimientos en consonancia con los sistemas de gestión de cumplimiento regulatorio y antisoborno de la organización, permitiendo así evitar el reproceso y mejoría en los tiempos organizacionales.</p> <p>Evidencia: 4.3.2.1. Captura de pantalla del SIGEF 4.3.2.2. Captura de Pantalla Informe de Auditoría de la Contraloría 4.3.2.3. SharePoint riesgos y oportunidades 4.3.2.4. SharePoint de desempeño de indicadores 4.3.2.6. Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria MICM recibido DIGEPRES</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>El MICM para asegurar la transparencia financiera de la gestión, ha alineado los diferentes procesos de pagos al cumplimiento de los controles establecidos en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y realiza las publicaciones del presupuesto institucional, la ejecución del</p>	

	<p>presupuesto y los estados financieros en el portal de Transparencia de la institución.</p> <p>Evidencia: 4.3.3.1 Ejecución Presupuestaria, colgada en el Portal de Transparencia. 4.3.3.2 Estados Financieros, colgados en portal institucional. 4.3.3.3 Informe NOBACI. 4.3.3.4 Presupuesto del MICM 2023</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>Para poder asegurar de manera rentable y eficiente el MICM da cumplimiento a los controles establecidos en las NOBACI, también se utiliza el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria. Además, cuenta con el sistema ASLAN, sistema contable desarrollado internamente, para los registros contables, facturación, conciliaciones, etc.</p> <p>Evidencia: 4.3.4.1 Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) 4.3.4.2 Sistema Contable ASLAN 4.3.4.3 Reporte NOBACI</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 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>Evidencias: 4.3.5.1. POA MICM 2023. 4.3.5.2. Ejecución Presupuestaria 4.3.5.3. Presupuesto MICM 4.3.5.4 Presupuesto Plurianual</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>En el marco de una gestión transparente, el MICM a través de los procesos de auditoría realizados tanto por la Unidad de Auditoría de la Contraloría General de la República, como por el proceso de Certificación de la Norma ISO de Antisoborno, se vela por la descentralización y la transparencia de las responsabilidades financieras, a los fines de validar conformidad con los lineamientos del órgano rector y los requisitos internos del área financiera. También se cuenta con un Procedimiento de Gestión Financiera, que establece los pasos a seguir en el proceso de gestión financiera. De igual forma 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>Evidencia: 4.3.6.1. Captura de Pantalla Informe de Auditoría de la Contraloría 4.3.6.2. PDO-DFI-02 Gestión Financiera 4.3.6.3. Resolución 083-19 que aprueba la estructura organizacional del MICM</p>	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>Como parte de la innovación en la gestión de conocimiento se ha implementado la plataforma de e-learning MOODLE para el desarrollo de cursos, cuyos contenidos son creados y administrados por nuestros propios colaboradores, como forma de aportar los conocimientos que estos poseen, multiplicando los de otros colaboradores.</p> <p>Se ha dispuesto en la intranet del MICM varios apartados donde alojar informaciones de interés para todos los empleados de este ministerio, dicha información que contribuye al conocimiento colectivo se mantiene actualizada en colaboración con las Direcciones de Control de Gestión, Recursos Humanos, Comunicaciones y Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo. Dentro de los principales apartados se destacan: CIGCN, Repositorio de Documentos, Sistemas de Gestión, Gestión del Conocimiento y MICM Kit.</p> <p>Evidencias: 4.4.1.1 Captura de pantallas de la plataforma learning.micm.gob.do 4.4.1.2 Captura de pantalla de Gestión del Conocimiento.</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>El MICM cuenta con portal web regulado por la NORTIC A2, A3, A4 y las Redes Sociales por la NORTIC EI, sellos que garantizan estándares</p>	

	<p>nacionales en el manejo de portales digitales y uso apropiado de las redes sociales.</p> <p>El MICM tiene un equipo estratégico que planifica, coordina y administra con responsabilidad los contenidos disponibles en los canales internos y externos, los cuales son planificados bajo un Matriz de comunicación interna y externa en la que se define, a quién, cuando y qué se les comunicara a los diferentes clientes de la institución.</p> <p>Evidencias: 4.4.2.1. Captura sellos Nortica2, A3, A4 y Nortica E:I 4.4.2.2. Matriz de comunicación interna y externa</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>El MICM fomenta una cultura organizacional que valora el aprendizaje y la adaptabilidad. Promueve la importancia de las habilidades digitales y la disposición para aprender y adoptar nuevas tecnologías. Para brindar el acceso a las informaciones a los clientes internos se ha dispuesto en la intranet del MICM varias sesiones donde alojar informaciones de interés para todos los empleados, dicha información contribuye al conocimiento colectivo y se mantiene actualizada en colaboración con las Direcciones de Control de Gestión, Recursos Humanos, Comunicaciones y Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo. Dentro de los principales apartados se destacan: CIGCN, Repositorio de Documentos, Sistemas de Gestión, Gestión del Conocimiento y MICM Kit.</p> <p>Además, el Ministerio cuenta con la herramienta de Moodle, la cual se utiliza para realizar capacitaciones asincrónicas, que permiten al colaborador poder</p>	

	<p>realizar las capacitaciones a un ritmo adaptado a la carga laboral.</p> <p>Evidencias: 4.4.3.1 Captura de pantalla de Gestión del conocimiento 4.4.3.2 Captura de Pantalla de Moodle.</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>El MICM cuenta con un 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>El MICM cuenta con Acuerdos de Interoperabilidad firmados con diferentes organismos gubernamentales, en los que se han establecido los mecanismos electrónicos de intercambio de datos, con el objetivo de utilizar dicha información para reducir los trámites de los ciudadanos/clientes para la obtención de uno de los servicios prestados por la institución.</p> <p>Evidencias: 4.4.4.1. Evidencia de interoperabilidad de la base de datos TSS y extracto de la data de DGA. 4.4.4.2. 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>El MICM maneja la información de forma sistemática, para que sea asequible a todos los colaboradores, a través de los canales internos de comunicación. De igual modo se gestiona el intercambio de información y datos abiertos relevantes, con todas las partes interesadas externas, incluyendo adultos mayores y discapacitados; muestra de ello es la Estrategia de fortalecimiento sobre programas y servicios</p>	

	<p>integrales, la cual se enfoca en el continuo entrenamiento de los servicios disponibles del MICM.</p> <p>De igual manera, el Ministerio a través de la sección de Gestión del Conocimiento colocada en la Intranet institucional, busca replicar el conocimiento de las capacitaciones impartidas poniendo a disposición de los colaboradores las mismas, para revisarlas en cualquier momento.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.5.1. Captura matriz monitoreo del POA</p> <p>4.4.5.2. Captura mensaje convocatoria monitoreo de riesgos</p> <p>4.4.5.3. Captura matriz monitoreo de noticias (informe favorabilidad)</p> <p>4.4.5.4. Ejemplo de un informe del monitoreo del POA</p> <p>4.4.5.5. Matriz de comunicación interna y externa</p> <p>4.4.5.6. Captura de Gestión Conocimiento</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>El MICM se asegura que todos empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes, así como promover la transferencia de conocimiento dentro de la organización. Para tales fines cuenta con una intranet o portal interno en el cual comparte información y conocimiento relevante.</p> <p>De igual forma, implementa canales de comunicación interna eficientes, como campañas de comunicaciones, murales, correos electrónicos, reuniones, grupos de WhatsApp y redes sociales para difundir información y conocimiento relevante a todos los empleados de manera oportuna.</p>	

	<p>En ese sentido, a través de la plataforma Moodle se pone a disposición de los colaboradores cursos en línea y acceso a recursos de aprendizaje y desarrollo de habilidades.</p> <p>Evidencias: 4.4.6. Captura de pantalla Intranet 4.4.6.2. Captura de pantalla WhatsApp EIMICMCAMBIA 4.4.6.3. Captura de pantalla Correo Electrónico Institucional 4.4.6.4. Captura de pantalla plataforma Moodle 4.4.6.5. Foto de Mural informativo</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>El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes en una gestión de una información accesible se recertificó en la Nortic A3 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p>De igual modo, con miras a facilitar el acceso a las informaciones necesarias para satisfacer necesidades de nuestros grupos de interés externos, ha creado una base de dato de libre acceso para la verificación de la cantidad de empresas que han sido certificadas como mipymes.</p> <p>Evidencia: 4.4.7.1. Captura de pantalla Listado de Mipymes vigentes. 4.4.7.2. Certificación de Nortic A3 vigente.</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>El MICM cuenta con un Acuerdo de Confidencialidad, el cual está establecido en la Gestión de los Recursos Humanos-PDO-DRH-02, dicho acuerdo debe de ser firmado por el personal que vaya a ingresar a la institución, la finalidad de este acuerdo es salvaguardar la información institucional del MICM. Asimismo, los equipos de</p>	

trabajo se encuentran dentro de un dominio institucional, controlando que la información sea contenida dentro de los servidores, los correos electrónicos son institucionales, lo cual permite inhabilitarlos al momento de la salida de un colaborador, también, se evidencia que la institución cuenta con políticas y procedimientos de procesos de desvinculación el cual está establecido en la política de Gestión de Nómina MICM-PDO-DRH-12. Además, la institución cuenta con un procedimiento y una metodología para la Gestión del Conocimiento, para determinar y asegurar los conocimientos necesarios en las operaciones.

De igual manera el Ministerio asegura la permanencia del conocimiento de los excolaboradores a través de la documentación de los procesos que rigen el quehacer institucional.

Evidencias:

4.4.8.1. Gestión del Conocimiento (Repositorio de Intranet)

4.4.8.2. PDO-DRH-08 Política y Procedimiento Gestión del Conocimiento MICM

4.4.8.3. Gestión de los Recursos Humanos-PDO-DRH-12 (Numeral 6.5, Acuerdo de Confidencialidad).

4.4.8.4. Acuerdo de Confidencialidad actualizado a la fecha

4.4.8.5. Gestión de Nómina MICM-PDO-DRH-12 (Numeral 6.12)

4.4.8.6. Capture de Correo enviado a las áreas por Exclusiones

4.4.8.7. PDO-DRH-08 Política y Procedimiento Gestión del Conocimiento MICM

	4.4.8.8. Repositorio de documento en la Intranet del MICM.	
--	--	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La gestión de la tecnológica del MICM esta alineada a los objetivos del PEI y el POA. Con el objetivo de fortalecer los procesos estratégicos y operativos, el MICM ha definido e implementado procesos tecnológicos de todos los servicios que ofrece la institución. Adicional, el ministerio 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>En ese orden, como partes de las iniciativas establecida en el POA, la Dirección de Tecnología ha desarrollado un sistema de gestión documental, en cual en su fase inicial estará cubriendo el flujo de la gestión de correspondencia, logrando este automatizar diversos procesos que se traducirá en ahorro de tiempo, tener una mayor trazabilidad de las informaciones y reducción de uso de papel, entre otras bondades que ofrecerá el uso de esta plataforma.</p> <p>Evidencias: 4.5.1.1. Captura Dashboard y Planner de Servicios 4.5.1.2. Política y procedimiento DTIC 4.5.1.3 Contrato con empresa a cargo de la implementación.</p>	

2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.

La optimización de la DTIC en la gestión de rentabilidad de los servicios hemos logrado mediante el monitoreo constante, evaluación de la rentabilidad de las tecnologías utilizadas y la implementación de métricas que nos permiten alcanzar los niveles de evaluación necesarios para asegurar de que estamos obteniendo los mejores resultados posibles. Además, las evaluaciones periódicas permiten identificar áreas de mejora y hacer mejoras continuas en los procesos de costo-efectividad. En resumen, en DTIC utilizamos estrategia de monitoreo y evaluación constante para asegurar la rentabilidad y eficiencia de los servicios.

El MICM cuenta con en laces VPN entre nuestra oficina principal con oficinas regionales, la misma nos permite compartir recursos como telefonía, datos y aplicativos, esto representa un ahorro al no tener que utilizar servicios de telefonía externos.

Desde la DTIC se optimiza el uso de los recursos, como la virtualización de servidores Virtual Machines (VM), esta permite alojar un numero de servidores dentro de un servidor físico, esto da una reducción en los costos que genera la adquisición de equipos, de igual forma se reduce considerablemente el consumo de energía.

En adición a lo anterior, la virtualización de los servidores dentro de un servidor único con características robustas reduce los costos que genera la adquisición de equipos y el consumo de energía. De igual forma, se adquieren nuevas

	<p>tecnologías en servicios de datos, como líneas de internet con mayor ancho de banda.</p> <p>Evidencia: 4.5.2.1 VPN y VM 4.5.2.2 Análisis costo efectividad</p>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>A través de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, el MICM, atendiendo a la implementación de datos abiertos, pone a disposición de las partes interesadas varios portales de análisis de datos los cuales pueden ser usados para toma de decisiones en torno a la industria y el comercio en República Dominicana.</p> <p>Evidencias: DATACOMEX RD: https://datacomex.micm.gob.do/</p> <p>INDUSTRIAS RD https://industriasrd.micm.gob.do/</p> <p>CALIDAD RD https://calidadrd.do/</p> <p>ZONAS FRANCAS RD https://zonasfrancasdatos.micm.gob.do/</p> <p>4.5.3.1. Sistema de gestion de servicios 4.5.3.2. digitalización de formularios 4.5.3.3. Captura de pantalla Ventanilla Virtual</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 han implementado diversas herramientas de software colaborativo que han mejorado significativamente la eficiencia en la realización de tareas y proyectos. Estas herramientas han sido adquiridas con el propósito de ayudar a todas las áreas del ministerio a trabajar</p>	

	<p>de manera más productiva y en equipo. Algunas de estas herramientas incluyen el paquete de office, MS Teams, Planner, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.5.4.1 Captura de pantalla planner de soporte a usuario.</p> <p>4.5.4.2 Captura de pantalla aplicativos de Microsoft 365.</p> <p>4.5.4.3 Power BI - Dashboard servicios</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Desde la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación, se han realizado mejoras en el funcionamiento de la Ventanilla Virtual, en búsqueda de agilizar y eficientizar los procesos de prestación de servicios a los ciudadanos/clientes.</p> <p>También, se ha desarrollado un Sistema de Gestión de Servicios para los requerimientos internos de los colaboradores a través de la digitalización de formularios que facilitan el seguimiento de estos.</p> <p>De igual forma, en la página web están disponibles un buzón de sugerencias, un Chat y un Foro para la comunicación con los grupos de interés, así como también formularios de quejas disponibles para su uso de la ciudadanía.</p> <p>De igual modo, el MICM con miras a salvaguardar la prestación de los servicios prestados a través de la Ventanilla Virtual cuenta 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</p>	

	<p>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.</p> <p>Evidencias: 4.5.5.1 Captura de pantalla Ventanilla Virtual 4.5.5.2 Captura de pantalla formulario de Servicios Intranet 4.5.5.3. 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>Tomando como referencia las buenas practica basadas en la NORTIC A7 Sobre seguridad de la información, el MICM ha implementado el cifrado de discos para dispositivos móviles de propiedad utilizando la característica de BitLocker, con la finalidad de ofrecer una capa de seguridad, que evite que las informaciones alojadas en estos equipos sean inaccesibles en caso de pérdida o sustracción de algunos de estos equipos.</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 GPDR, 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</p>	

	<p>plataforma de antivirus se tiene configurado una política de Data Loss Prevention (DLP) para controlar el acceso a dispositivos de almacenamiento USB y ópticos (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>Evidencia: 4.5.6.1 Captura de pantalla de disco cifrado 4.5.6.2 Captura de pantalla ejemplo llave bitlocket 4.5.6.3. Captura de pantalla panel de centro de cumplimiento 4.5.6.4. 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>El MICM en su compromiso como ente certificado en Sostenibilidad 3R's Mención Plata cuenta con una política ambiental y con procedimientos sobre el uso de los equipos de copiado e impresión, y los consumibles y partes (tóner), los cuales nos han hecho implementar monitoreos constantes sobre el consumo de impresiones. Estos procedimientos buscan la reducción significativa de consumo de papel y consumibles de impresión.</p> <p>Evidencias: 4.5.7.1. Capturas de gestión de uso de tóner 4.5.7.2. POL-DPM-05 Política Ambiental 4.5.7.3. PDO-TIC-04 Gestión de Administración de Servicios TIC 4.5.7.4. Contratación de empresa certificada en manejo de residuos peligrosos. 4.5.7.5. Acuse de entrega de desechos peligrosos.</p>	

--	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) 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>El MICM cuenta con un plan de mantenimiento, siguiendo los principios de las certificaciones de gestión de calidad ISO 9001:2015, y además las adecuaciones necesarias para la certificación sobre Sostenibilidad ambiental, esto asegurando la correcta disposición de los espacios y materiales.</p> <p>De igual forma, con el fin garantizar el mantenimiento efectivo de las instalaciones cuenta con el PDO-DAD-27 Gestión del Almacén y Suministro el cual establece los lineamientos de recepción, almacenamiento y despacho de equipos, mobiliarios y materiales en general. Para garantizar el buen funcionamiento y la vida útil de los equipos, inmuebles y materiales, se cuenta con planes de mantenimiento de las diferentes infraestructuras.</p> <p>Apostando a la optimización de las operaciones, 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, permite conocer el estatus para identificar cuando el vehículo está en mantenimiento.</p> <p>Evidencias: 4.6.1.1. PDO-DAD-27 Gestión del Almacén y Suministro MICM 4.6.1.2. Planes de Mantenimiento 4.6.1.3. Video sistema de vehículos 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>El Ministerio dispone de un espacio designado para parqueos que puede ser utilizado por los ciudadanos / clientes y colaboradores, además, de cuatro niveles de parqueo en la torre MICM.</p> <p>También, se cuenta con el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo el cual ha establecido políticas comprometidas a dirigir esfuerzos en promover y mantener condiciones de trabajo seguras y fomentar una cultura de autocuidado y responsabilidad en todos los colaboradores. Adicionalmente, se ha diseñado un Plan de Emergencias y Evacuación a los fines de prever, mitigar y dar respuesta ante cualquier incidente o eventualidad que pueda impactar a los colaboradores, las instalaciones y los visitantes.</p> <p>Evidencias: 4.6.2.1. POL-DRH-12 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo del MICM 4.6.2.2. MAN-DRH-02 Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo del MICM 4.6.2.3. IDT-DRH-01 Plan de Emergencias y Evacuación del MICM</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</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. La institución aplica un sistema integrado de gestión de instalaciones donde todas las luminarias de la torre son de tecnología LED, lo cual representa un ahorro de un 20% a 30% 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>Evidencias: 4.6.3.1. Planes de Mantenimiento</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>El MICM durante el año lidera una variedad de diferentes bazares, donde emprendedores de cerca, pero también de lejanas comunidades ofrecen su talento a los colaboradores del MICM. Dispone sus instalaciones para convertirse en academia donde se imparte capacitaciones de diferentes temas que permiten el crecimiento personal y desarrollo profesional de los empleados.</p> <p>Adicionalmente, se cuenta con acciones puntuales enfocados en la comunidad (aledaños a la sede del ministerio, enfocados en responsabilidad social, podemos mencionar, ubicación del punto NUVI, en este los ciudadanos cercanos a la institución pueden, realizar el proceso de reciclaje. Adicionalmente, se han realizado actividades de donación de árboles, plantas, esto con el objetivo de acercar a la organizacional y la comunidad en su accionar.</p> <p>Evidencias: 4.6.4.1. Realización de Bazares y Ferias 4.6.4.2. punto NUVI 4.6.4.3. Donación de hortalizas 4.6.4.4. Jornadas de vacunación</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>El MICM cuenta con una certificación de sostenibilidad ambiental, mención plata, la cual establece una política tiene como objetivo establecer directrices para promover un consumo consciente de los recursos naturales, con el fin de generar un impacto positivo en el medio ambiente.</p>	

Apostando a la optimización de las operaciones, 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, permite conocer el estatus para identificar cuando el vehículo requiere mantenimiento.

Además, se han implementado una serie de mecanismos y herramientas destinadas a mejorar la eficiencia en el consumo de energía. Entre ellas se encuentran la instalación de luminarias LED, sistemas de acondicionamiento de aire automatizados y eficientes, así como la implementación de planes de mantenimiento para los vehículos en garantía de la institución.

Asimismo, es importante destacar que el MICM ha dado un paso adelante en la promoción de energías renovables, al contar con un punto de carga para vehículos eléctricos. Esta iniciativa refleja el compromiso de la institución con el uso de fuentes de energía sostenibles y ha sido posible gracias al apoyo de la compañía EverGo.

En conjunto, estas medidas evidencian el enfoque integral y proactivo del MICM en la gestión eficiente de los recursos, impulsando la adopción de prácticas sostenibles y promoviendo la transición hacia una institución más limpia y respetuosa con el medio ambiente.

Evidencias:

4.6.5.1 PDO-DCG-13 Gestión de Sostenibilidad Ambiental

4.6.5.2 FOR-DAD-28 Plantilla de Mantenimiento Vehicular

	<p>4.6.5.3 FOR-DAD-28 Plan de mantenimiento preventivo y predictivo</p> <p>4.6.5.4 Punto de Carga de vehículos eléctricos</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>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 transporte público. Está definido un procedimiento para la atención al ciudadano/cliente PDO-AIC-01, basado en la aplicación de un protocolo para el acceso a las instalaciones del ministerio, el cual establece que el MICM contará con puntos de atención y asientos preferenciales para los adultos mayores, personas con discapacidad y embarazada, así como también se definen los pasos a seguir cuando el ciudadano/cliente realiza una visita con fines de solicitar información o algún servicio. A su vez se dispone de cuatro niveles de parqueos en la Torre MICM que facilita el acceso de los visitantes y colaboradores de la institución, de los cuales se han identificado parqueos para personas con discapacidad y/o embarazadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.6.6.1. Ubicación Torre MICM</p> <p>4.6.6.2. PDO-AIC-01 Gestión de Atención al Ciudadano-Cliente</p>	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

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

<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes asegura la eficiencia en la implementación de sus procesos, enfocando sus operaciones en el ciudadano como centro de estas, según evidencia el Mapa de Procesos, este aprobado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en el cual se visualiza la interacción de los principales servicios que dan respuesta a las necesidades de los grupos de interés (incluyendo al ciudadano/cliente). Asimismo, están definidas las fichas de procesos donde se identifican las entradas y las salidas, los recursos necesarios, los riesgos y oportunidades, además de los indicadores de gestión de los procesos. De igual forma, se cuenta con un levantamiento del "Customer journey" MICM, incluyendo la perspectiva de inclusión de las personas con discapacidad.</p> <p>Evidencias: 5.1.1.1 Repositorio Documental en la Intranet Institucional. 5.1.1.2 PDO-DCG-22 Diseño, Rediseño y Control de los Documentos. 5.1.1.3 Mapa de Procesos del MICM. 5.1.1.4 "Customer journey" MICM 5.1.1.5 Ficha de proceso</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>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. De igual manera, la institución cuenta con el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP), el cual aporta un sistema que facilita a los ciudadanos la canalización de las solicitudes de información.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Evidencias:</p> <p>5.1.2.1. Captura Ventanilla Virtual / BackOffice</p> <p>5.1.2.2. Repositorio Intranet</p> <p>5.1.2.3. Captura de pantalla formularios INTRANET</p> <p>5.1.2.4. Evidencia de solicitud recibida y tratada vía el SAIP.</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>Mediante el PDO-DCG-22 Diseño, rediseño y control de documentos se establece que, al momento de analizar los procesos para su documentación, el ejercicio debe realizarse entre la Dirección Control de Gestión y las áreas involucradas en el proceso que corresponda, con la finalidad de asegurar que éstos estén acordes a los objetivos de la institución.</p> <p>El diseño y rediseño de los documentos se realiza en mesas de trabajo, donde se analizan las políticas operacionales o directrices que norman los procesos, así como 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 del área involucrada y se encuentra cargado en el repositorio de documentos en la intranet institucional.</p> <p>Adicional, 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 que impacten los sistemas y los procesos de la institución.</p>	

	<p>Asimismo, el MICM cuenta con una política y procedimientos de Gestión de Riesgos y Oportunidades PDO-DCG-12, donde se identifican, analizan y evalúan los posibles riesgos de todos los procesos críticos de la institución en la matriz de gestión de riesgos. Éstos son medidos a través de indicadores de eficacia de los controles y materialización de riesgos, mediante monitoreo periódico, teniendo en cuenta los objetivos de la institución y el contexto interno y externo.</p> <p>Evidencias: 5.1.3.1 PDO-DCG-14 Gestión de Cambios Dentro de los Sistemas de Gestión. 5.1.3.2 PDO-DCG-22 Diseño, Rediseño y Control de los Documentos. 5.1.3.3 PDO-DCG-12 Gestión de Riesgos y Oportunidades MICM (INTRANET-REPOSITORIO). 5.1.3.4 FOR-DCG-30 Matriz de gestión de riesgos.</p>	
<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>Dentro de la estructura documental se identifican las Responsabilidades y Autoridades de cada proceso, así como también la descripción de las actividades (paso a paso), donde se puede evidenciar los responsables de cada una de las actividades.</p> <p>De igual modo, el Ministerio cuenta con un Manual de Descripción de Cargos que establece las competencias que deben tenerse para cada uno de los cargos.</p> <p>Evidencias: 5.1.4.1 PDO-DCG-22 Diseño, Rediseño y Control de los Documentos.</p>	

	5.1.4.2 MDC-DPD-02 Manual de Descripción de Cargos.	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<p>A través de la gestión del cambio se evalúan el impacto de las modificaciones a los procesos dentro de los sistemas de gestión mediante un procedimiento sobre la Gestión de Cambios dentro del Sistema de Gestión, a fines de dar cumplimiento las diversas normas en las que el Ministerio está certificado. También los procesos relacionados a los servicios se mantienen en constante mejora, como la reducción de requisitos, firma de acuerdos de interoperabilidad con otras instituciones gubernamentales, entre otras, a fin de lograr brindar una mejor experiencia del usuario en su solicitud de servicio.</p> <p>De igual manera, las mejoras identificadas a los servicios prestados a través de la Ventanilla Virtual se tramitan mediante el PDO-TIC-12 Gestión para la Incorporación de Nuevos Servicios y Modificación de Existentes en la Ventanilla Virtual.</p> <p>Evidencias: 5.1.5.1 PDO-DCG-14 Gestión de Cambios Dentro de los Sistemas de Gestión. 5.1.5.2 PDO-TIC-12 Gestión para la Incorporación de Nuevos Servicios y Modificación de Existentes en la Ventanilla Virtual.</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.	El MICM se ha recertificado en la Norma ISO 9001:2015 con 0 no conformidades, lo que evidencia los cambios que se han logrado a nivel de cambio cultural institucional y la mejora continua, esta certificación es un estándar internacional de buenas prácticas. Esto se traduce en la optimización de los procesos, la calidad en los servicios y el	

	<p>aumento en la satisfacción de los clientes respecto a los servicios brindados.</p> <p>De igual manera, el MICM ha realizado diversos benchmarking, con el fin de continuamente mejorar los procesos para adoptar las buenas prácticas de otras instituciones.</p> <p>Evidencias:5.1.6.1. Certificación en la Norma ISO 9001:2015 5.1.6.2 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>Para medir el desempeño de los procesos y el cumplimiento de los objetivos, la institución define con los dueños de procesos indicadores de gestión, los cuales se monitorean de acuerdo con la periodicidad establecida.</p> <p>Además, con la finalidad de dar respuesta oportuna a los ciudadanos/cliente se han definido acuerdos de niveles de servicios internos y externos (SLA por sus siglas en ingles). De igual forma en la Carta Compromiso al Ciudadano, se establecen los compromisos de servicios y atributos de calidad de estos, con el objetivo de mejorar los servicios brindados, garantizando la transparencia en la gestión y fortaleciendo la confianza entre el ciudadano/cliente y la institución.</p> <p>Evidencias: 5.1.7.1. Matriz de Desempeño de Indicadores de Procesos 5.1.7.2. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano</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 DTIC revisa y mejora constantemente los procedimientos y políticas que garanticen la protección de datos, a estos fines se ha</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>implementado el sistema de backup Active Backups for Bussines, lo cual permite hacer respaldos de todos los servidores, físico o virtuales de manera automática mediante un calendario.</p> <p>Además, el MICM cuenta con appliance y softwares que brindan protección perimetral a los activos informáticos con el fin de salvaguardar las informaciones contenidas en estas, resaltando características como prevención de intrusos por parte de los firewalls como Data Loss Prevention DLP por parte de la plataforma de antivirus, el cual controla y monitorea el uso de dispositivos de almacenamiento externo.</p> <p>Evidencias: 5.1.8.1 Sistema de Backups 5.1.8.2 Captura de pantalla de IPS de Firewall 5.1.8.3 Captura de pantalla de DLP endpoint</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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>Siendo el MICM una institución que presta más de 89 servicios, no se puede pensar en la excelencia, sin la escucha, la institución involucra a los grupos de interés y a la sociedad en general, 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, tales como reducción de tiempo en los servicios de</p>	

	<p>Certificación 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, entre otros.</p> <p>Evidencias: 5.2.1.1. Informe encuesta institucional de satisfacción de la calidad de los servicios público 2023. 5.2.1.2. FOR-DCG-15 Formulario de quejas y/o sugerencias. 5.2.1.3. FOR-DCG-14 Formulario Encuesta satisfacción</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>El MICM cuenta con acuerdos de interoperabilidad con otras instituciones del Estado, para disminuir la cantidad de la documentación que el cliente debe cargar en el proceso de los diferentes servicios que brinda la institución. Dentro de las instituciones con las que el Ministerio tiene acuerdos de interoperabilidad están la Junta Central Electoral, Cámara de Comercio y Producción, Tesorería del Seguro Social, entre otros.</p> <p>Evidencias: 5.2.2.1. Acuerdos de Interoperabilidad con instituciones del Estado.</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>En el proceso de identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos/clientes, el MICM coordina la estrategia, método de implementación, contenido y líneas de acción para incluir estrategias de diversidad de género en las políticas públicas del sector. En ese sentido se imparten capacitaciones a las mujeres en</p>	

	<p>diversas áreas para su desarrollo y eventual integración al mundo laboral lo que contribuirá a su independencia económica y mejor calidad de vida, lo que repercute en la economía general. 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>Evidencias: 5.2.3.1. Informe Semestral depto. Equidad de Género. 5.2.3.2. Empresarialidad Femenina (Trabajo final del Curso Estadística con Enfoque de Género) 5.2.3.3. 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>El MICM a través ha puesto a disposición de la ciudadanía la Ventanilla Virtual en la que los ciudadanos/clientes tienen acceso las 24 horas del día a los 89 servicios colgados en este portal, contando información adecuada y fiable sobre sus productos.</p> <p>De igual manera, los servicios y productos del MICM se promueven en las diferentes Redes Sociales, en las noticias del portal web, cada viceministro se ha constituido en excelente embajador de sus unidades sustantivas. También nuestra carta compromiso al ciudadano tiene vías o formas que los ciudadanos, clientes y partes interesadas pueden contactarse con el Ministerio.</p> <p>En otro orden, recientemente se produjo un acuerdo entre el MICM y CONADIS, como una actitud justa, sensata y coherente de esta gestión de</p>	

	<p>promover la inclusión laboral y el acceso a los servicios a personas con discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.2.4.1. Sistema de ventanilla virtual (captura)</p> <p>5.2.4.2. Buzones digitales para denuncias y sugerencias, respectivamente</p> <p>5.2.4.3. Captura chat en línea</p> <p>5.2.4.4. Foro de consulta en línea</p> <p>5.2.4.5. Consulta pública</p> <p>5.2.4.6. Contactos oficiales: teléfonos, email, formulario</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<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 a 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>El Ministerio 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 las informaciones requeridas de forma instantánea y confiable. Igualmente, podemos destacar que el MICM cuenta</p>	

	<p>con la Certificación A4: Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.</p> <p>Evidencias: 5.3.1.1. Interoperabilidad (TSS, DGA) 5.3.1.2 Sello de la Nortica A4</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>En procura que los ciudadanos clientes, usuarios de los servicios MICM, no tengan que trasladarse a otras instituciones gubernamentales en procura de documentación requerida para sus servicios, hemos realizado acuerdos de interoperabilidad con instituciones que ofrecen dichos documentos requeridos. Entre estas instituciones están DGII, TSS, Cámara de Comercio de Santo Domingo, JCE y DGA.</p> <p>Evidencias: 5.3.2.1. Interoperabilidad (TSS, DGA)</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. Desde el MICM y la ONE apostamos a la promoción del uso</p>	

	<p>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>Evidencias: 5.3.3.1. Dossier de Mesa Multisectorial de Servicios Integrales. 5.3.3.2 DATACOMEX 5.3.3.3 Ira Reunión Comisión Técnica Sectorial MICM. 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, se destaca 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>Evidencias: 5.3.4.1. Sistema BackOffice (Ventanilla Virtual) 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</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</p>	

<p>entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>como rector del sector, 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 y da seguimiento a su efectiva ejecución.</p> <p>Evidencias: 5.3.5.1. Lista de ASFL del sector habilitadas al mes de febrero 2023 5.3.5.2. Informe de ejecución de proyectos de las ASFL</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>Se evidencia que el MICM, tiene acuerdos con instituciones gubernamentales para facilitar la prestación de los servicios que brinda el Ministerio. De igual forma, la Certificación en la Nortic A4, resalta los esfuerzos del Ministerio por establecer las alianzas para una prestación de servicios optima.</p> <p>Evidencias: 5.3.6.1. Evidencias de interoperabilidad (TSS, DGA, base de datos TSS, otros). 5.3.6.2. Sello Nortic A4</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
----------	---	-----------------

La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
<p>I) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>El ministerio mide a través de distintas fuentes la percepción que tiene a nivel público con respecto a su desempeño organizacional, ejemplos de estos son la encuesta de satisfacción, los monitoreos y las auditorias; a los fines de mejorar y optimizar las operaciones, alineadas a nuestra imagen. Adicional se evidencia el manejo interno de los desechos contaminantes, buscando con esto impactar positivamente al medio ambiente.</p> <p>En ese mismo orden, el Ministerio de Administración Pública (MAP) remite anualmente la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por el MICM, basado en el modelo SERVQUAL, sirviendo esto como herramienta externa para nuestro proceso de mejora continua.</p> <p>La percepción de los ciudadanos entorno al desempeño de los servicios arrojado en la encuesta remitida por el MAP, el ministerio en el 2023 obtuvo un resultado de un 97%, en el 2022 un 91% y en el 2021 un 95%.</p> <p>Mediante la encuesta de satisfacción de los servicios que se remite luego de finalizada la prestación de nuestros servicios vía Ventanilla Virtual, nos permite monitorear de manera constante la conformidad de los ciudadanos respecto al desempeño de nuestros servicios. En este sentido, durante el primer cuatrimestre del año 2023, el MICM ha obtenido un resultado de un 96% de satisfacción de los ciudadanos clientes.</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 año 2022 fue de 100%.

Como muestra del compromiso de responsabilidad social del MICM con el medio ambiente, desde enero 2021 hasta abril 2022, se ahorraron 12 barriles de petróleo y 1,059,267 litros de agua. De igual forma se recolectaron alrededor de 4,069.47 Kg de papel, cartón y plástico, reflejado en la conservación de 66 árboles.

Evidencias:

6.1.1.1.1. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por el MICM 2022

6.1.1.1.2. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por el MICM 2021

6.1.1.1.3. Comunicación Transparencia 2022-2021

6.1.1.1.4. Facturas de agua

6.1.1.1.5. Pesaje de recolección de residuos

6.1.1.1.6. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por el MICM 2023

6.1.1.1.7 Informe cuatrimestral de Encuesta de Satisfacción (1er cuatrimestre 2023)

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).

El MICM aplica la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por el ministerio suministrada por el MAP, utilizando las dimensiones de empatía, fiabilidad (eficacia) y seguridad se arrojaron los siguientes datos:

Empatía

-Atención personalizada 94% (2021) 93% (2022)

-Información clara y comprensible 97% (2021), 97% (2022), 100% (2023)

Fiabilidad

-Confianza en la atención brindada 99% (2021), 97% (2022), 100% (2023)

Seguridad

-El trato que le ha dado el personal le inspiró confianza. 99% (2021) 93% (2022) 100% (2023)

En otro ámbito, con el objetivo de monitorear cómo la institución brinda atención al ciudadano/cliente, el MICM realiza una encuesta de satisfacción para todos los servicios, esta data es analizada y proyectada por medio de informes cuatrimestrales; destacando aquellos brindados de manera presencial, obteniendo una satisfacción de 100% en último cuatrimestre para el 2022 y 94% en el primer cuatrimestre del 2023, tomando en consideración los atributos de amabilidad, accesibilidad, fiabilidad y tiempo.

Evidencias:

6.1.1.2.1 Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2023.

6.1.1.2.2 Informe Cuatrimestral de Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano MICM 2023.

<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>En un proceso constante de mejora continua, el MICM monitorea frecuentemente la satisfacción general de los clientes/ciudadanos, la cual concluyó el año 2022 con un nivel alcanzado de un 97% representando un aumento significativo en comparación con el 93% obtenido en el 2021, cumpliendo así con el objetivo de mantener un índice de satisfacción $\geq 90\%$, el cual abarca diferentes áreas, como son el tiempo de respuesta y la calidad del servicio dentro de sus atributos. Para el primer cuatrimestre del año 2023 el ministerio obtuvo un nivel de satisfacción de un 96%.</p> <p>Evidencias: 6.1.1.3.1 Informe Cuatrimestral de Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano MICM 2023</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 del año 2022 fue de 100%.</p> <p>Mediante la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos para los años</p>	

	<p>2021, 2022 y 2023, se evidencia una tendencia a la mejora continua para las diferentes dimensiones, según los resultados que se obtuvieron para cada año respectivamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Capacidad de respuesta (92%, 96% y 98%) -Eficacia/Confiabilidad/Fiabilidad (94%, 95% y 98%) -Profesionalidad/Seguridad, (98%, 97% y 98%) -Empatía/Accesibilidad, (96%, 95% y 100%) <p>Evidencias: 6.1.1.4.1. Comunicación Transparencia 2022-2021 6.1.1.4.2. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022</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 2021, 2022 y 2023 un porcentaje de 98%, 97% y 98% de satisfacción, respectivamente.</p> <p>En ese mismo orden, el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes cuenta con certificaciones ISO en Gestión Antisoborno (ISO 37001) y Gestión de Cumplimiento Regulatorio (ISO 37301), las cuales nos ayudan a transparentar los procesos enmarcados en las leyes que regulan las funciones del ministerio, buscando con esto aumentar la confianza de los ciudadanos/clientes al momento de solicitar la prestación de un servicio.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>6.1.1.5.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021,2022, 2023.</p> <p>6.1.1.5.2. Certificado Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001 2016</p> <p>6.1.1.5.3. Certificado Sistema de Gestión de Cumplimiento Regulatorio 37301 2021</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
<p>I) 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 2023, publicando un resultado de un 98%, lo que representa una mejora en el nivel de calidad con respecto al 2022, donde se obtuvo un 95%.</p> <p>De igual modo, el MICM mide la satisfacción luego de finalizado el proceso de prestación de cada servicio por lo cual en el primer cuatrimestre del 2023 obtuvo un 96%, demostrando el enfoque en mantener los niveles de satisfacción alcanzados de un 97% obtenido en el 2022.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.2.1.1 Informe de Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos 2022/2023</p> <p>6.1.2.1.2 Informe de Encuesta de Satisfacción primer cuatrimestre 2023.</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 una página web donde el ciudadano tiene acceso a todas las informaciones genéricas, al catálogo de servicios junto con sus costos. También, a través de nuestra Ventanilla Virtual, los ciudadanos cuentan con acceso las 24 horas del día, pudiendo con esto realizar solicitudes de servicios, dar seguimiento al estatus de las solicitudes, etc.</p> <p>De igual forma en la encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos, se proyectaron según las categorías los siguientes resultados:</p> <p>Elementos Tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los elementos materiales (folletos, etc.) son visualmente llamativos y de utilidad. 93% (2022) 100% (2023). - El estado físico del área de atención al usuario de los servicios. 97% (2022) 100% (2023). - Las oficinas (ventanillas, módulos) están debidamente identificadas. 93% (2022) 100% (2023). <p>Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> -El horario de atención al público. 93% (2022) 100% (2023) -Las instalaciones de la institución son fácilmente localizables. 97% (2021) 100% (2023) -La facilidad con que consiguió ser atendido 97% (2022) 100% (2023) <p>Evidencias:</p> <p>6.1.2.2.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022/2023.</p>	
---	---	--

<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>El MICM cuenta con la certificación ISO 9001:2015 la cual establece estándares internacionales para garantizar la calidad en la prestación de servicios, basándose en el cumplimiento de los compromisos establecidos para cada servicio que brinda la institución, resaltando que, en la auditoría de seguimiento realizada en junio del año 2023, el ministerio se recertificó con 0 no conformidades, resaltando con esto los niveles de calidad con los que son brindados nuestros servicios. Esta norma internacional, hace que se cuenten con indicadores de desempeño de procesos, que nos permiten monitorear de manera constante el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos.</p> <p>De igual forma, contamos 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). Durante la última revisión por parte del Ministerio de Administración Pública (MAP), obtuvimos un nivel de cumplimiento con los compromisos asumidos de un 99%.</p> <p>Evidencias: 6.1.2.3.1. Indicadores de Desempeño de los servicios dentro del alcance 6.1.2.3.2. Informe de resultado de la CCC MICM.</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>En la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos en los años 2021, 2022 y 2023 se muestra una satisfacción de 94%, 93% y un 99%, respectivamente, de los usuarios del MICM con relación a la adecuación de los servicios según sus necesidades. el ministerio opta por</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>acomodar sus instalaciones y servicios de modo que, cualquier persona sin distinción de edad, género o discapacidad pueda tener acceso a los mismos, desde una infraestructura con partes adaptadas para discapacitados como los baños y ascensores, hasta un personal entrenado y capacitado para prestar un servicio de excelencia.</p> <p>Según el cálculo de la muestra obtenida para la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por el MICM 2023, el rango de edad promedio de los clientes oscila entre los 18 hasta los 60 años, siendo su mayoría de 39-45 años con la representación de un 24.9% de la población. Esta encuesta demuestra por igual que el 40% de la población que recibe servicios de parte del ministerio es mujer.</p> <p>Evidencias: 6.1.2.4.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2023.</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<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>Evidencias:</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>Dentro del proceso de revisión de nuestros procesos, el MICM en búsqueda de agilizar y agregar valor a sus servicios prioriza la digitalización e innovación en la gestión de sus procesos, el ministerio ha reducido el tiempo de prestación del servicio de Certificación Empresarial Mipymes y Certificación Empresarial Mipymes Mujer de 5 a 3 días, reflejándose esto en la satisfacción obtenida en la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos en su criterio sobre tiempo de entrega con un 93%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.1.2.6.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2023</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>Se evidencia por medio de la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por el MICM, en la dimensión de Elemento tangibles, pregunta: modernización de las instalaciones y los equipos se obtuvo un 97% de satisfacción para el 2022 comparado con el 2021 con un 92%, aumento significativo del 5% en este apartado., donde el ciudadano evalúa la infraestructura y avances digitales de la institución.</p> <p>Evidencias:</p>	

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

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>El factor tiempo es uno de los principales pilares para medir la calidad de los servicios brindados, muestra de ellos son los datos presentados dentro de la dimensión tiempo de respuesta en la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por el MICM en las siguientes preguntas:</p> <p>El tiempo que le ha dedicado el personal que le atendió. Se obtuvo 100% (2023) en comparación del 97% (2022).</p> <p>El tiempo que tuvo que esperar hasta que le atendieron. Se obtuvo 100% (2023) en comparación del 93% (2022).</p> <p>El tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio solicitado. Se obtuvo 93% (2023) en comparación del 97% (2022) presentando una ligera disminución, manteniéndose aún dentro de estándares aceptables.</p> <p>La disposición de la institución para ayudarle en la obtención del servicio solicitado. Se obtuvo 96% (2023) en comparación del 97% (2022).</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>6.2.1.1.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2023.</p>	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>Para el tratamiento de quejas y la implementación de sugerencias el MICM cuenta con el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, buzones donde se deposita el formulario de quejas y/o sugerencia que tramitan los ciudadanos/clientes y la encuesta de satisfacción. Estas deben ser respondidas en un plazo no mayor a diez (10) días laborables. Cuatrimestralmente se elabora un informe de análisis de quejas con los resultados recibidos.</p> <p>En lo que va del año 2023 han entrado un total de 10 quejas por las diferentes vías y todas han sido respondidas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.1.2.1. Solicitudes Sistema 311.</p> <p>6.2.1.2.2. Informes de quejas y sugerencias I cuatrimestre 2023</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>En función de las mejoras obtenidas a través de los procesos creados para la Certificación ISO 9001-2015, el monitoreo de calidad ha subido de calificación satisfactoriamente. El objetivo de calidad a diciembre del 2022 era de 85%. En la actualidad los servicios ofrecidos por el MICM tienen una valoración mayor al 90%. Como mejora dentro del proceso de monitoreo de calidad, se ha aumentado de un 85% a 87%, esto con la finalidad de robustecer la prestación de atención a los usuarios.</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</p>	

	<p>identificar, controlar y dar el tratamiento oportuno a las salidas no conformes de los servicios. Para el primer cuatrimestre del año 2023, el resultado obtenido de las salidas no conformes fue de 3.66%.</p> <p>Evidencias: 6.2.1.3.1. Monitoreo de Calidad diciembre 2022 6.2.1.3.2. Informe de Salidas No Conformes 1er cuatrimestre 2023</p>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>El ministerio con su Carta Compromiso al Ciudadano transparenta los estándares de calidad definidos para los servicios (requisitos, derechos y deberes de los usuarios, catálogo de servicios y plazos de entrega). Cabe destacar que el nivel de cumplimiento con los compromisos asumidos para el 2022 y el 2021 es de un 99%.</p> <p>Evidencias: 6.2.1.4.1. Brochure Carta compromiso al Ciudadano. 6.2.1.4.2 Informe evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2022.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	El MICM ha puesto a disposición de la ciudadanía un total de 10 canales de comunicación e información, como son: Depto. de Servicios Presenciales, Portal Web (Sistema de Ventanilla Virtual, Buzón de Sugerencias, Foro, Consulta y Chat en Línea) y Redes Sociales, siendo la mayoría de estos canales monitoreados por el Depto. de Mejoras y Gestión de Procesos, a fines de asegurar el cumplimiento de los estándares internacionales establecidos en la Norma ISO 9001:2015 en la cual el ministerio se encuentra certificado. Adicional a esto, el ministerio	

	<p>cuenta con la Nortic EI: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.1.1 Brochure Carta compromiso al Ciudadano. 6.2.2.1.2. Informe Monitoreo Dirección de Atención Integral al Cliente mayo 2023. 6.2.2.1.3. Informe Monitoreo Redes Sociales mayo 2023.</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>En la Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por el MICM, dentro de la dimensión empatía, respecto a la disponibilidad y exactitud de la información, arrojó los siguientes resultados:</p> <p>La información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión fue suficiente y útil. Obteniendo un 97% en el 2021 y 2022, en el 2023 se obtuvo un resultado de 100%.</p> <p>La información que le proporcionaron fue clara y comprensible. Obteniendo un 97% en el 2021 y en el 2022, en el 2023 se obtuvo un resultado de 94%.</p> <p>Así mismo, en la página web se visualizan diferentes secciones para consulta de los servicios ofrecidos, sus requisitos y costos. También en el portal Transparencia de la institución, están los datos estadísticos de cumplimiento y gestión de acceso a la información, donde se visualiza un cumplimiento de respuesta de un 94.46% en el 2022 en comparación con el 85.29% del 2021, evidenciando un aumento significativo de un 9%.</p>	

	<p>Cabe destacar, que el MICM se recertificó en la Nortic A3: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.2.2.1. Captura Portal Datos Abiertos y Transparencia.</p> <p>6.2.2.2.2. Captura Portal Web www.micm.gob.do.</p> <p>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.</p> <p>6.2.2.2.4. Ventanilla Virtual para solicitud de servicios y seguimiento.</p> <p>6.2.2.2.5 Informe de Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Ofrecidos por el MICM.</p>	
<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, 2023 (corte al mes de mayo) respectivamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - SISMAP: 89%; 93.77%, 94.58% - iTICge: 92% (Posición 24 del ranking) (Nota: este dato corresponde al 4to trimestre, según los avances mostrados en SISTICGE); 92% - Transparencia (DIGEIG): 96.33%; 100% - NOBACI: 0%; 94.67%, 96.73%. - Carta Compromiso al Ciudadano: 99%, 99% - SISCOMPRAS: 94.98%; 94.23%, 99.54% (enero-marzo 2023) - Cumplimiento de la Ley 200-04: 98%; 100%. 	

	<p>Evidencias: 6.2.2.3.1. Porcentaje Indicadores (Iniciativas Presidenciales) 6.2.2.3.2. Informe evaluación MAP - CCC 2022 6.2.2.3.3. Cumplimiento de la Ley 200-04</p>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>Se evidencia que el MICM, a través del Departamento de Acceso a la Información cuenta con procedimientos para la oportuna respuesta de las solicitudes recibidas tanto por vía SAIP, como las que son recibidas mediante comunicaciones físicas. El ministerio en su enfoque de mantener la transparencia de las informaciones cuenta con un dashboard en cual se muestra el porcentaje de solicitudes recibidas de manera oportuna, durante el año 2023 se ha obtenido un resultado de un 100% en las solicitudes de información recibida.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.4.1. PDO-DAI-01 - Acceso a la Información Pública v4 6.2.2.4.2. Dashboard respuesta de solicitudes de información</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>La Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2023 evidencia un resultado de 100%, 97% y 93% de satisfacción del horario de atención al público en los años 2023, 2021 y 2022, respectivamente.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.5.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>Se evidencia una satisfacción de un 83%, 93% y un 100% con relación al factor tiempo de espera a la solicitud del servicio por los ciudadanos/ clientes</p>	

	<p>que respondieron la encuesta en los años 2021, 2022 y 2023, respectivamente.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.6.I. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2023.</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Se evidencia un 93%, 97% y un 96% de satisfacción del tiempo para prestar el servicio en los años 2020, 2021 y 2022, respectivamente.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.7.I. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2023</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>En la Carta Compromiso al Ciudadano se establecen catálogo de servicios, que establece las normativas que regulan el proceso de cada uno de los servicios, dentro de estas normativas, se mencionan los diferentes tarifarios que ameritan los servicios.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.8.I. Resolución de tarifa de 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 servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>Disponemos de información clara, precisa y verás de la gestión de servicios, nuestro catálogo de servicios se encuentra en la página web del MICM en la sección de ventanilla virtual, igual que nuestro brochure correspondiente a la carta compromiso, en el cual tenemos un cumplimiento del 99%.</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>Evidencias: 6.2.2.9.1 Portal Web. www.micm.gob.do. 6.2.2.9.2 Sistema Ventanilla Virtual 6.2.2.9.3 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
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>En el proceso de formulación del PEI 2021 - 2024 el MICM contó con la participación de los grupos de interés, además, en el último trimestre del 2022 se realizó un nuevo proceso de consulta para la actualización de las necesidades y expectativas y redefinición de prioridades.</p> <p>Como resultado de estas consultas, se formularon las estrategias para la gestión de gobierno, se actualizó el marco estratégico institucional, y se realizó y actualizó el análisis FODA institucional.</p> <p>Evidencias: 6.2.3.1.1 Informe de encuestas aplicadas a los grupos de interés en el proceso de formulación del PEI 2021 - 2024 6.2.3.1.2 Comunicación No. 1958 Identificación de grupos de interés o partes interesadas del MICM 6.2.3.1.3 Comunicación No. 0040 Consulta a grupos externos en la fase de formulación del PEI 2021 - 2024</p>	<p>No se cuenta con un informe o registro donde verifique el grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos.</p>

	<p>6.2.3.1.4 Resultados de la Encuesta a Grupos de Interés Externo 2022</p> <p>6.2.3.1.5 Resultados de la Encuesta a Grupos de Interés Interno 2022</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>El MICM tiene diferentes canales para recibir las quejas de los ciudadanos clientes desde formularios, hasta el canal 311. 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), y modificación de la Ventanilla Virtual para fines de interacción con el ciudadano/cliente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.3.2.1 Correo de remisión de sugerencia</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, esta plataforma ocupa el 98% de los servicios que son ofrecidos en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.3.3.1. Sistema de Ventanilla Virtual.</p>	<p>No se cuenta con un registro específico de factibilidad o impacto de las modificaciones o innovaciones tecnológicas que son implementados para mejoría de los ciudadanos.</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>El Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes desde hace dos años ha concebido el Programa Empresarialidad, cuya finalidad es la de fomentar en el seno de la sociedad de la República Dominicana, la incursión transversal de la mujer a todos los núcleos laborales, con énfasis en las iniciativas particulares o emprendimiento. En ese sentido, a través de su Departamento Equidad de Igualdad de Género canaliza y observa información de este.</p>	

La Dirección de Control de Gestión realizó la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2020, 2021, 2022 y 2023 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; 40% femenino y 60% masculino

Desde el 31 de agosto de 2020 y hasta 31 de agosto de 2024, el Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes, con este programa y bajo el indicador “Cantidad de Empresas Adheridas a la Iniciativa de Paridad de Género de la República Dominicana”, se trazó la meta de tener para la fecha meta, unas 1,500 empresas lideradas netamente por mujeres emprendedoras.

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 y de Género", "Auto Cuidado", "Charla Género y Violencia".

Evidencias:

6.2.3.4.1. Informe Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2023

6.2.3.4.2. Informe Equidad de Género.

6.2.3.4.3. Captura de pantalla de flyer (redes sociales).

<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, en tal sentido, en el último trimestre del año 2022 se agotó un proceso de consulta para dar seguimiento a las necesidades y expectativas inicialmente expuestas en la formulación del PEI 2021 - 2024.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.3.5.1 PDO-DPD-08 Gestión de los Grupos de Interés MICM (INTRANET-REPOSITORIO)</p> <p>6.2.3.5.2 Resumen de encuestas aplicadas a los grupos de interés en el proceso de formulación del PEI 2021 - 2024</p> <p>6.2.3.5.3 Comunicación No. 1958 Identificación de grupos de interés o partes interesadas del MICM</p> <p>6.2.3.5.4 Comunicación No. 0040 Consulta a grupos externos en la fase de formulación del PEI 2021 - 2024</p> <p>6.2.3.5.5 Resultados de la Encuesta a Grupos de Interés Externo 2022</p> <p>6.2.3.5.6 Resultados de la Encuesta a Grupos de Interés Interno 2022</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información</p>	<p>Continuamente existen interacciones entre los ciudadanos clientes y la institución a través de llamadas, chats, correos, redes sociales y la</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Ventanilla Virtual, dando cumplimiento a los compromisos establecidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano (CCC)</p> <p>Evidencias: 6.2.4.1.1 Consulta - Correo/Info 6.2.4.1.2 Consulta - Chat Institucional 6.2.4.1.3 Consulta - Ventanilla Virtual 6.2.4.1.4 Brochure Carta Compromiso al Ciudadano</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, cuya medición tiene una frecuencia trimestral evaluada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), el MICM mantiene sus estándares en a colación al tema, ejemplo de esto es que obtuvo una puntuación de 100% en el 2022 y de 97.6% para el 2021.</p> <p>En otro orden, el MICM tiene una tendencia positiva durante los años 2021, 2022 y 2023, respecto a las consultas recibidas por el área de Acceso a la Información contempladas en la Ley 200-04, con un cumplimiento de 85.29%, 94.46% y 100%, respectivamente.</p> <p>Evidencia: 6.2.4.2.1 Tendencia Transparencia Institucional. 6.2.4.2.2 Tendencia de Respuestas a Consultas según la Ley 200-04 6.2.4.2.3 Dashboard de Acceso a la Información</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
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>El MICM realiza mediciones de la percepción global de los grupos de interés respecto a la imagen y rendimiento general de la organización, las cuales arrojaron los siguientes resultados: la encuesta de clima organizacional ha fluctuado entre 85.4% en el 2023, 89% en el 2022 y 84.3% en el 2021; Así mismo la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios ofrecidos por el MICM, ha ondeado entre 97% en el 2023, 91% en el 2022 y 95% en el 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.1.1.1. Informe de encuesta clima organizacional 2023</p> <p>7.1.1.1.2. Informe de encuesta clima organizacional 2022</p> <p>7.1.1.1.3. Informe de encuesta clima organizacional 2021</p> <p>7.1.1.1.4. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por el MICM 2023</p> <p>7.1.1.1.5. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por el MICM 2022</p> <p>7.1.1.1.6. Informe Encuesta de Satisfacción de la Calidad de los servicios ofrecidos por el MICM 2021</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>En el proceso de formulación del PEI 2021 - 2024, el MICM involucró a los colaboradores en la revisión del marco estratégico institucional y la definición de las estrategias. En los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en el</p>	

	<p>2023, en la dimensión "Compromiso", el 82% de los colaboradores indicaron sentir que sus opiniones se toman en cuenta. Además, en la dimensión "Supervisor Inmediato", el 90% de los colaboradores indicaron que su supervisor/a toma en cuenta los puntos de vista del equipo en la toma de decisiones. La institución involucra a los directivos en la toma de decisiones y se aseguran de que sus colaboradores conozcan la misión, visión y valores.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.2.1. Correos para el llenado de encuestas internas en el marco de la formulación del PEI. 7.1.1.2.2. Difusión de la Misión, Visión y Valores. 7.1.1.2.3. Informe de Encuesta Clima Organizacional 2023.</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se evidencia que el MICM ha conformado diferentes comités multidisciplinarios para garantizar la mejora continua de los procesos del Ministerio, entre ellos se encuentran: el Comité de Calidad, Comité de Compras, Comité de Equidad de Género, Comité de Ayudas, Comité de Auditorias y Riesgos, entre otros.</p> <p>El Comité de Calidad elabora la Autoevaluación CAF, dando como resultado la identificación de acciones para actualizar el plan de mejora institucional. De igual forma en la Revisión por la Dirección, se identifican las oportunidades de mejora a gestionar para su posterior aprovechamiento, de cara al fortalecimiento de los Sistemas de Gestión.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>7.1.1.3.1. Listado de Comités Institucionales</p> <p>7.1.1.3.2. 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 Integridad de los Servidores Públicos. La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo del MICM realiza varias actividades para sensibilizar/difundir temas relacionados al comportamiento ético, valores institucionales y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>Adicional a lo anterior, el Ministerio tiene una plataforma de denuncias y quejas que es completamente anónima, al alcance de todos los colaboradores al igual que un correo institucional para hacer denuncias confidenciales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.1.4.1. MAN-CIC-01 Código de Integridad de los Servidores Públicos del MICM GENERAR ESTA EVIDENCIA</p> <p>7.1.1.4.2. Plataforma para denuncias y quejas.</p> <p>7.1.1.4.3. Cápsulas éticas, sensibilizaciones por correo.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>El MICM aplica la Encuesta de Clima Organizacional, cuyos resultados son socializados con los colaboradores. Cabe destacar que, en el 2023 los colaboradores manifestaron que se utilizan de forma eficiente los mecanismos de comunicación interna.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.1.1.5.1. Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>	

	7.1.1.5.3. Correo Socialización Encuesta Clima Organizacional 2023.	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>El ministerio ha desarrollado el Programa de 3Rs CREC3R, el cual tiene como objetivo principal la gestión de residuos de manera responsable. Este programa engloba una serie de acciones que se llevan a cabo con el fin de promover una cultura sostenible en favor del medio ambiente. Estas acciones no solo tienen un impacto positivo en el entorno laboral, sino también en el ámbito familiar y sectorial.</p> <p>Una de las destacadas iniciativas dentro del Programa CREC3R es la recolección de diferentes tipos de residuos. En este sentido, se han recolectado 278 kilogramos de plásticos, 1,158 kilogramos de cartón y 961 kilogramos de papel. Estos números representan logros significativos, ya que se traducen en beneficios concretos para el medio ambiente. Por ejemplo, se han salvado 36 árboles gracias a la recolección de estos materiales, lo cual implica una conservación importante de recursos naturales.</p> <p>Además, es importante resaltar los ahorros generados a través de estas acciones. Gracias a la recolección de los residuos mencionados, se ha logrado un ahorro de 2,250 kilogramos de emisiones de dióxido de carbono (CO₂). Esto contribuye a la mitigación del cambio climático y a la mejora de la calidad del aire que respiramos. Asimismo, se ha logrado un ahorro de 14,833 kilovatios-hora (kw/hr) de energía, lo cual supone una reducción significativa en el consumo energético.</p>	

	<p>Otro aspecto relevante es el ahorro de agua. Gracias a las acciones de gestión de residuos llevadas a cabo, se ha logrado un ahorro de 420,700 litros de agua. Este ahorro es muy valioso, considerando la importancia de preservar y utilizar de manera responsable este recurso tan vital.</p> <p>Adicionalmente, es importante destacar el uso continuo de las 5 motonetas eléctricas para la mensajería externa. Estas motonetas eléctricas representan una alternativa sostenible y amigable con el medio ambiente en comparación con los vehículos de combustión interna. Al utilizar estas motonetas eléctricas, se contribuye a la conservación del medioambiente al reducir las emisiones de gases contaminantes y disminuir la dependencia de los combustibles fósiles.</p> <p>Evidencias: 7.1.6.1. Fotografías de las motonetas. 7.1.6.2 Indicadores de Sostenibilidad Ambiental</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023 del MICM, el 88% de los colaboradores, expresaron que se promueven los cambios que agregan valor en la institución. Igualmente, el 83% de los colaboradores, indicaron que se les ofrece las herramientas y condiciones adecuadas para llevar a cabo su trabajo.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.7.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023</p>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023 del MICM, el 88% de los colaboradores, expresaron</p>	

	<p>que se promueven los cambios que agregan valor en la institución. Igualmente, el 83% de los colaboradores, indicaron que se les ofrece las herramientas y condiciones adecuadas para llevar a cabo su trabajo.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.7.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>El MICM dispone de una Sección de Servicios en la intranet institucional, permitiendo que las solicitudes sean canalizadas de manera oportuna a las áreas responsables de dar respuesta a las mismas, logrando con esto eficientizar los tiempos de servicio.</p> <p>En otro orden, destacamos que, dentro de los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, para el año 2023, en la dimensión "Procesos", el 90% de los colaboradores expresaron que se busca la automatización de procesos, para evitar trámites o papeleos innecesarios.</p> <p>Evidencias: 7.1.1.9.1. Captura de pantalla sección "Servicios" en la Intranet. 7.1.1.9.2 Informe Encuesta del Clima Organizacional 2023 (procesos)</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional, se muestran los siguientes atributos tomando en cuenta los años 2022 y 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mi supervisor/a me informa todo lo que necesito para hacer mi trabajo. (94% y 90%) - Mi supervisor/a tiene presente los puntos de vista del equipo en la toma de decisiones. (94% y 90%) - El estilo de liderazgo del director/a genera confianza. (92% y 84%) - El/la director/a se muestra abierto/a a escuchar las inquietudes del equipo. (92% y 84%) <p>Evidencias: 7.1.2.1.1. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023</p>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional del 2023, el 89% de los colaboradores indicaron estar muy de acuerdo, en que el MICM trabaja con planificación y organización, gestionando los procesos de manera adecuada, lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue 88%.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.2.1. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023</p>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>En el MICM las tareas de cada colaborador son establecidas en sus acuerdos de desempeño, y a su vez, los evalúa de forma periódica. Cabe destacar que para el año anterior (2022) se estableció como objetivo que el 80% de los colaboradores obtengan un 90% en la calificación de la evaluación, donde cumplimos con un 92%.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.3.1. Reporte de Acuerdos de Desempeño</p>	

	<p>7.1.2.3.2. Reporte de Evaluación del Desempeño 7.1.2.3.3. Objetivos de Calidad</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Para el 2023, el 84% de los colaboradores están de acuerdo en que el Ministerio ofrece oportunidades para desarrollar y entrenar a los colaboradores, lo que representa una constancia con relación al año anterior, cuyo resultado fue 84%.</p> <p>Además, con el objetivo de definir los procedimientos para asegurar la transferencia necesaria de conocimientos se documentó el procedimiento de Gestión del Conocimiento el cual establece la metodología, criterios y actividades a tomar para la transferencia de los conocimientos. Así mismo, en la Intranet se cuenta con una sección de Gestión del Conocimiento.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.4.1. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023. 7.1.2.4.2. PDO-DRH-08 Gestión del Conocimiento. 7.1.2.4.3. Captura de pantalla sección "Gestión del Conocimiento" en la Intranet.</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>En el MICM se implementa un plan de comunicación interna novedoso e inclusivo, ya que se emplean diferentes canales de comunicación como el mural informativo, correo electrónico, Whatsapp, Intranet, pantallas electrónicas, entre otros.</p> <p>Por otra parte, en la encuesta de Clima Organizacional 2023, el 88% de los colaboradores están de acuerdo en que los métodos de comunicación internos son adecuados, lo que</p>	

	<p>representa una reducción con relación al año anterior, cuyo resultado fue 90%.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.5.1. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023. 7.1.2.5.2. PDO-DCO-04 Gestión de Comunicación Interna.</p>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>El MICM anualmente reconoce a los colaboradores que durante el año se destacan con un desempeño sobresaliente. Para el 2022 se reconocieron a 34 colaboradores de diferentes áreas, por el buen desempeño en sus labores. De igual forma, se reconocen a las áreas por el logro de los objetivos.</p> <p>Respecto a la Encuesta del Clima Organizacional 2023, el 74% de los colaboradores están de acuerdo en que se reconoce al personal cuando hace algo extraordinario, lo que representa un aumento con relación al año anterior, cuyo resultado fue 72%.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.6.1. PDO-DRH-02 Gestión de Recursos Humanos. 7.1.2.6.2. PDO-DRH-03 Gestión de los Beneficios Laborales del MICM. 7.1.2.6.3. PDO-DRH-11 Reconocimiento de las Áreas por el Logro de los Objetivos. 7.1.2.6.4. Certificados de Reconocimiento a colaboradores del año 2022 7.1.2.6.5 Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023.</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 para el registro, seguimiento y análisis del impacto de los cambios generados en los sistemas de gestión del</p>	

	<p>MICM. Esta plataforma brinda trazabilidad de los cambios, los cuales son analizados para identificar los riesgos y oportunidades relacionados a la gestión del cambio. Adicional a esto se elaboran estrategias de comunicación para disminuir la resistencia al cambio.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023, el 88% de los colaboradores, expresaron que se promueven los cambios que agregan valor en la institución; esto indica una constancia respecto al año anterior (2022) con un 88%. Igualmente, para el 2023 el 84% de los colaboradores comentan que "la institución ofrece las herramientas que requieren para hacer el trabajo adecuadamente", lo que representa una disminución con relación al año anterior, cuyo resultado fue 85%.</p> <p>Evidencias: 7.1.2.7.1. SharePoint Gestión del Cambio. 7.1.2.7.2. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2023. 7.1.2.7.3. PDO-DCG-14 Gestión de Cambios Dentro de los Sistemas de Gestión.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	El MICM propicia un buen ambiente de trabajo y fomenta la cultura de la institución. En la encuesta de Clima Organizacional 2023, el 91% de los colaboradores están de acuerdo de se trabaja en conjunto por un objetivo común y el 89% indica que	

	<p>se tiene buena relación entre los/as compañeros/as de equipo.</p> <p>Evidencias: 7.1.3.1.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023</p>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023, el 90% de los colaboradores expresaron que existen buenas relaciones interpersonales, esto indica una constancia respecto al año anterior (2022) con un 90%.</p> <p>Evidencias: 7.1.3.2.1 Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>	No se cuenta la medición de la percepción de los colaboradores sobre el nivel de equilibrio (vida-trabajo) en las encuestas de clima laboral
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023, el 91% de los colaboradores expresaron que su supervisor trata a todos con respeto. De acuerdo con la encuesta de clima realizada, el 84% indicó que el estilo de liderazgo del director/a genera confianza, lo que representa una disminución con relación al año anterior, cuyo resultado fue 92%.</p> <p>Evidencias: 7.1.3.3.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023, el 81% de los colaboradores indicaron que las condiciones físicas son adecuadas (ruido, climatización, iluminación, privacidad, espacio, higiene), lo que representa una disminución con relación al año anterior (2022), cuyo resultado fue 84%.</p> <p>Evidencias:</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>El MICM lleva a cabo el levantamiento de brechas para el desarrollo de competencias de sus colaboradores, a través de la elaboración del plan de capacitación anual. En el 2022 se impartieron 93 capacitaciones y en el 2023 serán impartidas 89.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023, el 84% de los colaboradores indicaron que la institución les ofrece oportunidades para entrenarse y desarrollarse, lo que representa una constancia con relación al año anterior (2022), cuyo resultado fue un 84%.</p> <p>Evidencias: 7.1.4.1.1. Plan de Capacitación Anual 2023. 7.1.4.1.2. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023, el 91% de los colaboradores expresan que el equipo trabaja en conjunto por un objetivo en común marcando una disminución con respecto al año anterior (2022) el cual fue un 94%. Respecto a la motivación del personal, el 74% 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 (2022), cuyo resultado fue 72%.</p>	

	<p>Evidencias: 7.1.4.2.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023</p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>En el MICM los colaboradores tienen acceso a desarrollo profesional y formación de calidad, mediante las propuestas de necesidades de capacitación presentadas por las áreas, las cuales se gestionan con instituciones reconocidas.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023, el 84% de los colaboradores están de acuerdo de que la institución ofrece oportunidades para entrenar y desarrollar, lo que representa una constante con respecto al año anterior (2022).</p> <p>Evidencias: 7.1.4.3.1. Reporte trimestral del INAP. 7.1.4.3.2. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023.</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>En el MICM se desarrollan mecanismos para la retención, lealtad y motivación del personal (Compensación, Beneficios e Incentivos, Pago de Bonos y Subsidios).</p> <p>El Ministerio cuenta con reportes periódicos (trimestrales - cuatrimestral - anual) que mide el Nivel de Absentismo, para el 2022 el resultado de este fue de un 3.85% con tendencia a la baja, disminuyendo considerablemente con relación al año 2021 que era de un 6.69%. Adicional, contamos</p>	

	<p>con un reporte trimestral que mide el Nivel de Rotación, cuyo resultado para el 1er trimestre del 2023 fue de un 0.84%.</p> <p>Para la Gestión de Sugerencias Internas, se utiliza el buzón físico y correo electrónico a fin de que los colaboradores puedan identificar mejoras del ambiente de trabajo y procesos internos.</p> <p>Evidencias: 7.2.1.1. Reporte Anual de Nivel de Ausentismo 2022 7.2.1.1.2. Reporte 1er trimestre Nivel Rotación 2023. 7.2.1.3. Encuesta de Clima Organizacional (tema de beneficios pág. 22). 7.2.1.4. PDO-DRH-15 Gestión de Sugerencias Internas.</p>	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	<p>El MICM promueve el involucramiento del personal para aplicar mejoras y ejecutar las actividades planificadas, a través de la formación de diferentes comités multidisciplinarios.</p> <p>En la Encuesta de Clima 2023, se obtuvo un 89% en la dimensión Procesos, donde el 88% del personal indicó que en el MICM se promueven los cambios que agregan valor.</p> <p>Evidencias: 7.2.1.2.1. Encuesta de Clima 2023 (Dimensión Procesos)</p>	No se cuenta con un registro de cada uno de los proyectos de mejora institucional, donde incluya la cantidad de colaboradores que asistieron como también la asistencia de las áreas
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	Desde el segundo semestre del año 2022 a la fecha (marzo 2023), no se han recibido denuncias reportando dilemas éticos, a pesar de la promoción frecuente de los medios disponibles para tales fines.	

	<p>Evidencias: 7.2.1.3.1. Formulario de denuncias - CIGCN. 7.2.1.3.2. Captura de pantalla "Matriz de denuncias con test de anonimidad" 7.2.1.3.3. Promoción desde la Intranet Institucional para realizar denuncias.</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>El MICM como parte de su compromiso con la responsabilidad social, ha definido un Manual para la Gestión de la Responsabilidad Social, para fomentar la participación de sus colaboradores en iniciativas que contribuyan al bienestar colectivo, causas sociales, humanitarias y medioambientales. Además, el MICM cuenta con un programa de voluntariado, donde los colaboradores pueden participar en acciones de labor social.</p> <p>Se han realizado diferentes operativos y jornadas de salud. Además, sensibilizaciones sobre el entorno familiar de los colaboradores.</p> <p>Evidencias: 7.2.1.4.1. MAN-DPM-02 Manual para la Gestión de la Responsabilidad Social del MICM. 7.2.1.4.2. Informe actividades de Responsabilidad Social MICM. 7.2.1.4.3. Listado de asistencia charla relaciones familiares armoniosas. 7.2.1.4.4. Operativo revisión de presión arterial. 7.2.1.4.5. Jornada de Sonomamografía. 7.2.1.4.6. Operativo 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</p>	<p>El MICM realiza capacitaciones sobre Servicio al Cliente con el objetivo de preparar a sus colaboradores para brindar el mejor de los servicios, lo cual se ve reflejado en los buenos</p>	

<p>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>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"> - 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. - Profesionalidad del personal que atendió al ciudadano/cliente, con un 97% de satisfacción. <p>Evidencias: 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.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>En el MICM se elaboran Acuerdos de Desempeño entre los colaboradores y sus Directivos para definir los objetivos y su medición. Anualmente se lleva a cabo el proceso de Evaluación de Desempeño. Cabe destacar que para el año anterior (2022) se estableció como objetivo aumentar a 90% la calificación de la evaluación del desempeño del 80% de los colaboradores, capacitando y desarrollando competencias, a través de la elaboración de los Acuerdos de Desempeño, alineados a los planes operativos por áreas, para mejorar los servicios ofrecidos por la institución, cumpliendo con un 92%.</p> <p>Evidencias: 7.2.1.1. Reporte de Acuerdos de Desempeño 2023.</p>	

	7.2.1.2. Reporte de Evaluación del Desempeño 2022.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional 2023, el 84% de los colaboradores están de acuerdo con que la institución ofrece las herramientas que requieren para hacer su trabajo adecuadamente, lo cual representa una disminución con relación al año anterior (2022), cuyo resultado fue 85%.</p> <p>Evidencias: 7.2.2.2.1. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2023</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>Cumpliendo con lo planificado en el plan operativo anual 2023 para el 1er trimestre del año, el plan de capacitación fue ejecutado en un 100%.</p> <p>El MICM lleva un control de la participación de los colaboradores en actividades de capacitación y realiza evaluaciones de impacto de estas, en cumplimiento con el procedimiento Gestión de la Capacitación del Personal.</p> <p>Cabe destacar, el reconocimiento al desempeño del MICM por el alto ranking obtenido en el subindicador 8.1 del Plan de Capacitación del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), entregado por el INAP en enero del presente año.</p> <p>Evidencias: 7.2.2.3.1. Informe POA 1er. trimestre 2023 DRH. 7.2.2.3.2. Evaluación final de las capacitaciones. 7.2.2.3.3. Informe trimestral del INAP (1er trimestre 2023).</p>	

	<p>7.2.2.3.4. Certificado reconocimiento SISMAP-INAP.</p> <p>7.2.2.3.5. Nota de prensa INAP distinción.</p> <p>7.2.2.3.6. PDO-DRH-07 Gestión de la Capacitación del Personal</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En el MICM se reconocen anualmente los esfuerzos individuales y de equipo. En el año 2022 se reconocieron 34 colaboradores. De igual forma, se reconocieron cuatro (4) áreas por el logro de las metas y de objetivos organizacionales establecidos en el POA. Se cuenta con el procedimiento Reconocimiento de las Áreas por el Logro de los Objetivos y el procedimiento de Gestión de los Beneficios Laborales.</p> <p>En el MICM cada supervisor de área realiza reuniones periódicas con los colaboradores bajo su responsabilidad, con el objetivo de retroalimentar sobre su desempeño e identificar puntos de mejora.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.2.2.4.1. Certificados de Reconocimiento de Colaboradores del año 2022.</p> <p>7.2.2.4.2. PDO-DRH-II Reconocimiento de las Áreas por el Logro de los Objetivos.</p> <p>7.2.2.4.3. Fotografías de actividad de reconocimiento de equipos por el logro de objetivos año 2022.</p> <p>7.2.2.4.4. Certificados del reconocimiento de equipos por el logro de objetivos año 2022.</p> <p>7.2.2.4.5. PDO-DRH-03 Gestión de los Beneficios Laborales del MICM, pág. 16.</p> <p>7.2.2.4.6. Reporte de Evaluación del Desempeño 2022.</p>	

	7.2.2.4.7. Reporte de Acuerdos de Desempeño 2023.	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

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

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>A través de la Recertificación Sostenibilidad 3R's en su mención plata en el mes de marzo del 2023, el MICM reafirma su compromiso con el medioambiente. Esta iniciativa certifica que las operaciones de la Torre MICM son responsables con el medioambiente y que disponemos de buenas prácticas ambientales.</p> <p>Es importante destacar que, el MICM ha iniciado los trabajos para implementar un Sistema de Gestión Ambiental conforme la norma ISO 14001. Este paso representa el compromiso del MICM con la gestión ambiental y la mejora continua de sus prácticas y desempeño ambiental.</p>	

En otro orden, participó en jornadas de limpieza de playas junto a Coca Cola, en el marco del Día Mundial del Medio Ambiente. También en la conmemoración del Día Internacional de la Madre tierra el MICM realizó la jornada "El MICM siembra vidas" en la cual, colaboradores del Ministerio sembraron más de 500 plantas de mangle en el Parque Ecológico de Nigua, San Cristóbal.

A través de la Dirección de Atención Integral al Cliente del MICM, se desarrollaron jornadas de visitas y charlas acerca de la madre tierra junto al Centro Educativo Marillac, con el enfoque de Sostenibilidad Ambiental. El objetivo de esta iniciativa fue ampliar el conocimiento y compromiso con el medio ambiente de 25 miembros de la comunidad educativa.

Con la coordinación del Viceministerio de Desarrollo Industrial, se desarrollaron importantes alianzas con instituciones del sector público y privado, para el desarrollo de parques y canchas recreativas para el uso de la comunidad, a saber: primera dama de la Republica Dominicana, PepsiCo Dominicana, INDUBAN, Molinos Modernos, Victorina, Grupo Linda, La Famosa, Banco Popular, Fundación AES Dominicana, Terra RD Partners, CEMEX Dominicana, DP World Dominicana e Industrias San Miguel. Estas iniciativas representan una inversión promedio de RD\$46,550,000.00.

De igual forma se desarrolló Simposio Juvenil: Servidor por un (1) Día en el cual 20 jovencitos de la Escuela rural Los Montones, del municipio Quisqueya, provincia San Pedro de Macorís. Estos

visitaron y vieron los procesos de varias áreas, entre estas: Dirección Financiera, Dirección de Tecnología, la Dirección de Atención Integral al Cliente, entre otras.

Para celebrar el día de Los Reyes Magos, con el apoyo de los colaboradores del MICM, se donaron 315 unidades de juguetes y dulces a cientos de niños en la Iglesia Vida Nueva Castillo del Rey, en Villa Altagracia, Provincia de San Cristóbal, así como a niños acogidos en el Centro Amanecer Infantil de la Fundación MAPFRE, en la provincia de Barahona.

Asimismo, se donaron al Liceo Científico Dr. Miguel Canela Lázaro, Provincia Hermanas Mirabal, 110 tomos de material bibliográfico para elevar el conocimiento de diversas áreas del saber (municipalidad, urbanismo, arquitectura, cultura).

La iniciativa “El MICM siembra un árbol por un mañana”, programada para el martes 21 de marzo por motivo del Día mundial del Árbol. Este proyecto persigue generar un Minihuerto para enfatizar la importancia del cultivo urbano como estrategia ambiental y productiva, a la vez de regenerar nuestros ecosistemas y fomentar el respeto al medio ambiente en acciones de disminuir el cambio climático.

Esta iniciativa se desarrolló en dos fases:

- Asesoría para la creación de un Minihuerto (en una de las áreas de Techo o Terraza de la sede central del Ministerio de Industria)
- Donación de Plántulas y Semillas, plantitas en bandejas, fertilizantes, herramientas y cajas

	<p>hidropónicas con la finalidad de sensibilizar a (250) colaboradores, visitantes del MICM y la sociedad en general</p> <p>De igual forma, el MICM brinda acceso a pequeños emprendedores a las instalaciones de la institución para la realización de eventos como bazares y ferias, con la finalidad de apoyar la promoción de sus productos. Estos bazares son realizados en épocas de navidad, San Valentín, día de las madres, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.1.1.1. Relación de colaboradores beneficiados con almuerzo</p> <p>8.1.1.2. Jornada de reforestación</p> <p>8.1.1.3. Evidencias convocatorias de Bazares</p> <p>8.1.1.4. Informe de Responsabilidad Social MICM</p> <p>8.1.1.5. Certificación Sostenibilidad 3R´s</p> <p>8.1.1.6. Política Ambiental</p> <p> </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>El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) demuestra un compromiso evidente con la gestión ambiental a través de la implementación de buenas prácticas orientadas a reducir, reciclar y reutilizar desechos. Se ha recertificado en Sostenibilidad 3R's en su mención plata, lo que certifica que las operaciones del ministerio son responsables con el medio ambiente y que se aplican políticas ambientales sólidas.</p> <p>Además, el MICM cuenta con un Comité de Sostenibilidad Ambiental que supervisa y asegura el correcto funcionamiento de los programas relacionados. En la primera reunión del comité en el año 2023, se informó que la institución pronto utilizará la energía solar fotovoltaica, una fuente de</p>	

energía renovable, lo que demuestra su interés en agregar valor y asumir un rol catalizador para diseñar planes y ejecutar acciones que impacten positivamente en la sociedad local y global.

El ministerio también ha llevado a cabo diversas iniciativas en colaboración con la Dirección de Atención Integral al Cliente (DAIC), como la donación de libros a instituciones educativas, simposios juveniles sobre sostenibilidad, charlas sobre huertos urbanos, entrega de plántulas frutales y maderables, entre otras actividades. Estas acciones tienen como objetivo generar un impacto positivo tanto en el medio ambiente como en la sociedad, promoviendo la responsabilidad social y el desarrollo sostenible.

En cuanto a la gestión interna, se ha creado la Mesa Estudiantil de Sostenibilidad Ambiental del MICM y se han realizado jornadas de sensibilización con todas las áreas de la institución para promover la sostenibilidad ambiental. El ministerio también ha establecido requisitos ambientales para sus proveedores y ha implementado estaciones de recopilación de desechos clasificados en su edificio.

De igual forma, este ministerio desarrolló la plataforma “Precios Justos” con el objetivo de que los consumidores sepan cuáles son los comercios que venden más barato y puedan decidir adónde ir según su presupuesto y conveniencia. Además, promueve la sana competencia de precios entre los establecimientos comerciales.

	<p>En resumen, el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes demuestra un compromiso destacado con la responsabilidad social y la sostenibilidad ambiental a través de diversas iniciativas, certificaciones y programas que buscan agregar valor a la institución y generar un impacto positivo en la sociedad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.1.2.1. Certificación plata 3R</p> <p>8.1.2.2. Jornada de reforestación</p> <p>8.1.2.3. EL MICM Siembra Vidas</p> <p>8.1.2.4. Informe de Responsabilidad Social MICM</p> <p>8.1.2.5. Reporte de precios plataforma precios justos</p>	
<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>Con el apoyo del Consejo Nacional de la Persona Envejeciente (CONAPE), se logró normar las áreas de entrada y salida del MICM, así como las recepciones y el área de servicio, para brindar a los ciudadanos/clientes que visitan las instalaciones del Ministerio las facilidades establecidas en el art. 7 de la Ley 352-9 sobre protección de la persona envejeciente. A través de la implementación de este proyecto se cuenta con una entrada y salida para fácil acceso para embarazadas, personas envejecientes y discapacitadas. Así como puestos de atención, asientos preferenciales y una serie de señalizaciones que indiquen lo antes mencionado.</p> <p>En ese sentido el MICM logró la certificación “Sello del Servicio Accesible” y se convirtió en la primera institución del Estado que la consigue, por implementar acciones y políticas de atención que garanticen a personas con discapacidades el disfrute de los servicios que ofrecen a los usuarios. La</p>	

certificación que recibió la entidad estatal la otorgó la Red Iberoamericana de Turismo Accesible.

La Dirección de Atención Integral al Cliente (DAIC), del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), en el marco de las actividades del Programa de Cultura Inclusiva desarrolló el 1er Taller Nacional de Emprendimiento Femenino para Mujeres con alguna Discapacidad, con la Alianza Femenina por la Inclusión de Personas con Discapacidad (AFEDIS). En esta actividad fueron beneficiadas (30) mujeres, que podrán tener la oportunidad de aumentar su capacidad productiva y el MICM, en sinergia con el Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal | CAPGEFI, ofrecieron el apoyo y soporte.

De igual forma, 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 periodo 2022-2023, bazares referentes a épocas de navidad, San Valentín, Día de las Madres, etc.

Además, con el interés de mantener el acceso a los servicios que ofertamos a las MIPYMES que no están en el área metropolitana, se evidencia la realización de 4 rutas MIPYMES en igual cantidad de provincias, siendo beneficiados 796 de personas, con estas rutas se busca fortalecer las capacidades técnicas y productivas de las Mipymes, así como servicios de asesorías empresariales.

Evidencias:

8.1.3.1. Bazares realizados

	<p>8.1.3.2. Publicación Revista Mercado Ruta Industrial</p> <p>8.1.3.3 Informe de Responsabilidad Social MICM</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>Se evidencia la coordinación del Ministerio para mantener la dinamización de la actividad económica del país, por lo que ha propiciado la participación de 260 artesanos en 12 ferias, de los cuales 179 eran mujeres y 81 hombres, generando ventas por un valor de RD\$4,169,635,00.</p> <p>Así mismo se puede evidenciar las capacitaciones y asistencias técnicas de los diferentes programas que lleva a cabo este Ministerio dirigido al desarrollo económico de las MIPYMES, donde en este periodo fueron impactadas 7,826 personas con diferentes temas tales como:</p> <p>Como preparar tu oferta para exportar, ser formal es un buen negocio, herramientas claves, como participar en Ferias para Mipymes, educación financiera, el uso plataforma formalízate, WhatsApp para negocios, marketing digital, georreferenciación y buenas prácticas de Instagram, marketing y ventas para Mipymes, técnicas de 5s para Mipymes, buenas prácticas de manufactura y elaboración de detergentes, innovación para Mipymes, fotografía de productos básica para mipymes, buenas prácticas de manufactura en la elaboración alimentos , tu Formalización como Contribuyente, deberes y derechos Y RST, ponle nombre a tu proyecto, signos distintivos para emprendedores, Google Negocios y marketing digital Mipymes de la industria creativa, diseños industriales. ¿Cómo proteger la forma de un producto?, asociatividad a MiPymes, planificación para grupos asociativos, como vender</p>	

	<p>más y mejor Mipymes, diseño gráfico Mipymes y emprendedores, gerencia y Marketing para Mipymes, planificación estratégica para Mipymes, prototipado, marcas colectivas para el desarrollo local, Elaboración de juguetes didáctico en madera, principios financieros para mipymes, economía creativa, entre otros.</p> <p>De igual modo se evidencia que con el auspicio de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), el MICM desarrollo capacidades en promoción del emprendimiento económico y social en la población vulnerable de la zona fronteriza dominicana que le permitan generar medios de vida económicamente sostenibles, fueron impactado 1,918 personas en 10 provincias las cuales son: Pedernales, Barahona, Bahoruco, Independencia, Elías Piña, San Juan de la Maguana, Montecristi, Santiago Rodríguez, Dajabón y Valverde Mao, elevando así el desarrollo económico de estas comunidades.</p> <p>Evidencias: 8.1.4.1. Informe Final Programa Penitenciario Centro Correccional Rafey Hombres 2022 8.1.4.2. Informe Final Programa Penitenciario Rafey Mujeres 2022</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), fue reconocido por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), como una de las instituciones más transparentes del año 2022, por cumplir los estándares que demanda el órgano rector en materia de transparencia, ética, Gobierno Abierto y lucha contra la corrupción.</p>	

	<p>A través de la recertificación en las normas ISO 37001 de Antisoborno e ISO 37301 de Cumplimiento Regulatorio El MICM reafirma su compromiso con prevenir y combatir prácticas corruptas y garantizar el comportamiento ético y transparente.</p> <p>Evidencias: 8.1.5.1. Evidencia Reconocimiento de la DIGEIG. 8.1.5.2. Certificación ISO 37001: Gestión Antisoborno. 8.1.5.3. Certificación ISO 37301: Gestión de Cumplimiento Regulatorio.</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>El MICM demuestra su compromiso real con la gestión de la sostenibilidad medioambiental en sus operaciones, evidenciado por la obtención de la certificación Sostenibilidad 3R's Mención Plata en abril de 2023, la cual ha sido recertificada.</p> <p>En ese sentido destacamos que, el MICM ha iniciado los trabajos para implementar un Sistema de Gestión Ambiental conforme la norma ISO 14001. Este paso representa el compromiso del MICM con la gestión ambiental y la mejora continua de sus prácticas y desempeño ambiental.</p> <p>Adicionalmente, el ministerio ha mantenido en funcionamiento las 5 motonetas eléctricas adquiridas al comienzo de la presente gestión, las cuales han contribuido a reducir la huella de carbono del ministerio. Asimismo, el MICM ha continuado su colaboración con la Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD) a través del programa NUVI, el cual promueve la</p>	

	<p>participación de la comunidad y los colaboradores del ministerio en el reciclaje de botellas de plástico.</p> <p>Además, el Ministerio dispone de un sistema interno de reciclaje que permite a los empleados clasificar adecuadamente los residuos generados en las instalaciones. Este sistema promueve la participación de los colaboradores/as al brindarles la oportunidad de contribuir al cuidado del medio ambiente, mediante la separación y correcta disposición de los desechos. Al facilitar la adecuada gestión de los residuos, el Ministerio promueve una cultura de responsabilidad ambiental dentro de sus instalaciones, fomentando la conciencia sobre la importancia de la reducción, reutilización y reciclaje de materiales.</p> <p>Evidencias: 8.1.6.1 Certificación Plata Sostenibilidad 3R's 8.1.6.2 Informe auditoria de seguimiento Sostenibilidad 3R's 8.1.6.3 Fotografías motonetas eléctricas 8.1.6.4 Punto NUVI 8.1.6.5 PDO-DCG-I3 Gestión de la Sostenibilidad Ambiental 8.1.6.6 Puntos de Recolección Interna</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>Evidencias: 8.1.7.1. Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano MICM 1er Cuatrimestre 2023 8.1.7.2. Análisis Niveles de Favorabilidad MICM medios comunicación</p>	
--	--	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>El Ministerio ha llevado a cabo diversas iniciativas en el ámbito de la sostenibilidad ambiental, y una de ellas ha sido la implementación y logro de la Certificación Sostenibilidad 3R's. Esta certificación se obtuvo en el año 2022, esto indica que el Ministerio ha cumplido con ciertos estándares y criterios establecidos en relación con las "tres R": reducir, reutilizar y reciclar.</p> <p>La certificación 3R's en sostenibilidad ambiental se centra en la gestión eficiente de los recursos y la reducción de los impactos ambientales negativos. Para lograrla, el Ministerio ha tenido que implementar medidas y prácticas que promueven la reducción del consumo de recursos naturales, la reutilización de materiales y la implementación de sistemas de reciclaje efectivos.</p>	

	<p>Durante el año 2023, el Ministerio ha llevado a cabo una recertificación, lo que indica que ha mantenido un sistema de gestión ambiental eficiente y sostenible. Esto implica que el Ministerio ha seguido cumpliendo con los requisitos establecidos por la certificación y ha continuado implementando medidas y políticas que fomentan la sostenibilidad y la protección del medio ambiente.</p> <p>De igual forma, el ministerio ha mantenido en funcionamiento las 5 motonetas eléctricas adquiridas al comienzo de la presente gestión, las cuales han contribuido a reducir la huella de carbono del ministerio.</p> <p>Asimismo, el MICM tiene como requisito la firma de la política ambiental para los procesos de compra para promover la transparencia y el compromiso con la gestión ambiental en la institución. Al hacer que los proveedores firmen la política ambiental como parte del proceso de compra, se establece un compromiso claro y se promueve que los proveedores estén alineados con los principios ambientales de la organización.</p> <p>Evidencias: 8.2.1.1. Certificación Plata Sostenibilidad 3R's 8.2.1.2. Informe auditoría de seguimiento Sostenibilidad 3R's 8.1.1.3. Informe Gestión Ambiental 2022 8.1.1.4. Política firmada por proveedor</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>La máxima autoridad ejecutiva y los viceministros, principales voceros del ministerio han evidenciado eficacia en su gestión. Los resultados del despacho y cada viceministerio denotan enfoque, dedicación y</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>compromiso, esto les ha forjado posibilidades de relacionarse con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>Se evidencia con el boletín digital Buenas Noticias y el Newsletter el interés que se encuentra dentro del MICM de relacionarse con los grupos de interés externo, sin embargo el mecanismo más dinámico para conectar con todos los públicos ha sido la Ruta Industrial, que es una iniciativa de la gestión encabezada por el Ministro Víctor 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. Además de esto los estudiantes pueden completar solicitudes para acompañar al ministro en su recorrido por las industrias del país.</p> <p>Estas visitas coordinadas desde el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes se realizan en instalaciones que demuestran innovación en sus respectivos mercados con productos y servicios y que necesitan apoyo para seguir aportando al aparato productor.</p> <p>La ejecución del Plan de Relaciones Públicas y el de relacionamiento con los medios es un indicador de compromiso hacia la sociedad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.2.2.1. Informe de participación en programas de radio y televisión</p> <p>8.2.2.2. Visualización de algunas rutas industrial</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de</p>	<p>Se evidencia que el MICM monitorea el tratamiento de los medios de comunicación respecto a las</p>	

<p>comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>coberturas, además se cuantifica numérica y porcentualmente los resultados.</p> <p>Evidencias: 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>Dentro de la plantilla de empleados del MICM, se cuenta con 17 colaboradores con discapacidad, demostrando la apertura del MICM en la inclusión de personal discapacitado fomentando la diversidad de la fuerza laboral y enriqueciendo el entorno de trabajo con una variedad de perspectivas, experiencias y habilidades.</p> <p>Desde el direccionamiento estratégico el MICM gestionó servicios especializados en temas de Inclusión, bajo una asistencia: “Consultoría para el diagnóstico, capacitación y formulación de políticas y estrategias de atención inclusivas y accesibilidad universal a los clientes del MICM”, un proyecto de este tipo representa un hito para elevar la calidad en la atención de las personas con discapacidad en el país, liderado por el ministerio que precisamente regula toda la actividad comercial a nivel nacional.</p> <p>Para los planes de trabajo se han realizado entrenamientos de empatía, impartidos personas con discapacidad, exponiendo en estos ejercicios a gran parte del personal, desde sus altos directivos hasta los niveles técnicos, a vivir experiencias en prestación de servicios con enfoque desde alguna discapacidad, generando así aumento de la empatía, y conciencia sobre el tema.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>8.2.4.1. Relación de Personal de Condiciones Especiales</p> <p>8.2.4.2. Sensibilización personal con discapacidad</p> <p>8.2.4.3. Informe de Responsabilidad Social MICM</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>En relación con el compromiso social, el MICM cuenta con una política y procedimientos sobre responsabilidad social del MICM MAN-DPM-02 donde organiza su accionar en esta materia, como parte del funcionamiento de las diferentes mesas de trabajo. A a la fecha se han realizado diversas jornadas entre ellas de donación de juguetes, siembra de árboles, construcción de parques infantiles (alianza-publico-privada), donaciones de libros, donaciones de raciones alimentarias, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <p>8.2.5.1. Convocatorias Operativo a jornada de oftalmología</p> <p>8.2.5.2. Convocatorias donativo de sangre</p> <p>8.2.5.3. Convocatoria apoyo huracán Fiona</p> <p>8.2.5.4. Relación de clasificación de donativos para afectados por Huracán Fiona</p> <p>8.2.5.6. MICM MAN-DPM-02 Manual para la Gestión de Responsabilidad Social</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>	

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.

El MICM desarrollo el Taller de Responsabilidad Social en Barahona; UCATEBA y Feria Barahona: Hacia un desarrollo sostenible. Desarrollando la mentalidad de crecimiento, nuevas habilidades y talentos como resultado de la innovación con (30) jóvenes estudiantes de Cabral, Santa Cruz de Barahona, Vicente Noble, Duverge, Salinas, Jaquimeyes, Polo, Enriqueillo, Tamayo de los

municipios de la Región Enriquillo (En el marco de la Feria Turística de Barahona).

-De igual forma organizó el “Ier Simposio Sobre Calidad y Cultura en el Servicio (SICS). El evento tuvo lugar en la sede principal del MICM, en Santo Domingo, D.N. El objetivo específico fue desarrollar un simposio integrado sobre calidad, cultura y experiencia positiva y estrategias en la cultura en el Servicio, tecnologías y estrategias claves con varias entidades del país, para potenciar las fortalezas y las oportunidades de mejora en los comportamientos y actitudes de alto rendimiento frente a la cultura de servicio en la República Dominicana. En el evento participaron: La Fundación Francina Hungría, Departamento de Calidad de SENASA y el auditor internacional Manuel Emilio Leoncio Ramos Piña.

- 2do Benchmarking Sobre Buenas Prácticas Internacionales En Servicio Al Cliente. El Benchmarking sobre buenas prácticas internacionales en servicio al cliente fue evento de capacitación de la Dirección de Atención Integral al Cliente, DAIC, del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes de la República Dominicana, establecido para potenciar las habilidades, aptitudes y valores, así como la estructuración de un sistema de organización, planificación, innovación, pensamiento proactivo y desarrollo estratégico operacional en lo relativo a los servicios y la atención integral, en consonancia con la nueva visión del MICM. La configuración del segundo Benchmarking ha seleccionado como puntos de referencia instituciones internacionales y nacionales, (Público-Privada) así como dependencias

del MICM, desarrollados en el formato de un panel interactivo con servidores públicos y privados en general que permita ampliar, profundizar o actualizar el conocimiento sobre las buenas prácticas en servicio al cliente. En esta versión se integraron: La Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP), Superintendencia de bancos – ProUsuario, La Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI), Dominican Acces y Pork and Beer.

De igual forma se realizó el Simposio Juvenil, el evento que fue desarrollado el día de 6 de julio del año en curso en la Torre MICM. Este evento se desarrolla como parte del fortalecimiento institucional, constituyendo un espacio de diálogo plural con 20 jovencitos de la Escuela rural Los Montones, del municipio Quisqueya, provincia San Pedro de Macorís. El objetivo de impulsar el esquema de mejora continua, la cohesión y el compromiso de un equipo del MICM. Estos visitaron y vieron los procesos de varias áreas, entre estas: Dirección Financiera, Dirección de Tecnología, la propia Dirección de Atención Integral al Cliente, entre otras.

Evidencias:

8.2.6.1. FOR-DCG-71 Registro de Benchmark MICM

8.2.6.2. FOR-DCG-72 Registro de Buenas Prácticas MIC

8.2.6.3. Certificado Sistema de Gestión del Cumplimiento Regulatorio 3730I 2021

	<p>8.2.6.4. Certificado Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001 2016 Ver evidencias de la Dirección de Atención al Cliente</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. Así 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. Además, contamos con un consultorio médico, que trabaja sumado a las directrices de la Administradora de Riesgos Laborales donde en el año 2022 se han reportado en la institución 14 casos de accidentes laborales y/o de trayectos y cinco (5) casos en lo transcurrido del presente año 2023</p> <p>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</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>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>Evidencias:</p> <p>8.2.7.1. Reporte de avisos de Accidentes de Trabajos 2023</p> <p>8.2.7.2. MAN-DRH-02 Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Industria, Comercio Y Mipymes.</p> <p>8.2.7.3. POL-DRH-12 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.</p> <p>8.2.7.4. Fotos Charla de Ergonomía y Listado Asistencia Charla de Ergonomía</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. Simulacro de Evacuación Nacional</p> <p>8.2.7.7. Simulacro de incendio</p> <p>8.2.7.8. Formularios de Aviso de Accidente de Trabajo (ATR-2).</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>El Ministerio elaboró su primer informe sobre responsabilidad social a los fines de comunicar de manera transparente sus prácticas y compromisos en materia social, ambiental y económica. En el desarrollo del informe se detallan todas las actividades realizadas por las distintas áreas del MICM para promover la sostenibilidad ambiental, desarrollo de iniciativas para el beneficio de las comunidades, los colaboradores y apoyo a la educación.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>En ese sentido, el MICM, cuenta con una política dedicada a la gestión de la sostenibilidad ambiental. Dicha política se caracteriza por la implementación de medidas para el manejo y reducción de residuos, el fomento de un consumo responsable de agua corriente y energía eléctrica, así como la adopción de prácticas adecuadas en el manejo de impresiones y fotocopias.</p> <p>Además, el MICM ha desarrollado un informe exhaustivo que recopila todas las acciones y programas llevados a cabo durante el transcurso del año en relación con la gestión ambiental. Este informe proporciona una visión global de las iniciativas implementadas, así como también las medidas tomadas y los programas ejecutados.</p> <p>Evidencias: 8.2.8.1 PDO-DCG-13 Gestión de la Sostenibilidad Ambiental. 8.2.8.2 Informe Gestión Sostenibilidad Ambiental 8.2.8.3 Informe de Responsabilidad Social MICM</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
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	El ministerio tiene disponible para los ciudadanos/clientes un catálogo de 83 servicios, para el año 2022 se prestaron alrededor de 17,182 servicios, de los cuales un nivel de satisfacción general de un 97%.	

	<p>Los servicios más solicitados son Certificación Mipymes y Certificación Mipymes Mujer, en el primer cuatrimestre del año 2023, se otorgaron 3,085 certificaciones, de las cuales se recibió un nivel de satisfacción del ciudadano/cliente de un 98%, desde un punto de medición macro de todos los servicios que van en el primer cuatrimestre del año se obtuvo una satisfacción general de un 96%, manteniendo la satisfacción y calidad del servicio con respecto al año anterior.</p> <p>Evidencia: 9.1.1.1. Informe de encuestas de satisfacción al cliente 2023 (1er Cuatrimestre). 9.1.1.1 Resultados Mipymes 2023 (1er Cuatrimestre). 9.1.1.2 Screenshot matriz de monitoreo de los servicios del 2022. 9.1.1.3 Screenshot matriz de monitoreo de los servicios 2023 (mipymes y mipymes mujer).</p>	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Beneficios directos:</p> <p>Bajo la presidencia del MICM, el Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación (CNZFE) aprobó, durante el período enero 2022-marzo 2023, la instalación de 106 empresas de zonas francas, distribuidas geográficamente en diversas provincias del país. De igual modo, se aprobaron 09 parques de zonas francas, además de una extensión. Las empresas de zonas francas aprobadas proyectan generar 17,849 nuevos empleos directos, con una inversión estimada de US\$ 231.3 millones y una generación proyectada de divisas por US\$ 200.3 millones. A su vez, los nuevos parques de zonas francas estiman generar 157 nuevos empleos</p>	

	<p>directos y divisas por US\$ 47.5 millones, con una inversión proyectada de US\$ 110.8 millones.</p> <p>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; dispositivos médicos; entre otros.</p> <p>Evidencia: 9.1.2.1. Empresas Aprobadas Zonas Francas (2022-febrero 2023) 9.1.2.2. Notas de prensas</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, los benchmarking han sido una estrategia que permite la evaluación e identificación de oportunidades de mejora, promoción del conocimiento, implementación y aprovechamiento de buenas prácticas de las entidades solicitantes, enfocados a los sistemas de gestión implementados en la institución (ISO 9001, ISO 37001, ISO 37301 y 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 para compartir conocimientos, evidenciado en las 17 solicitudes de benchmarking que nos han realizado otras instituciones públicas con el objetivo de intercambiar buenas prácticas.</p> <p>Evidencia: 9.1.3.1. FOR-DCG-71 Registro de Benchmark MICM 9.1.3.2. FOR-DCG-72 Registro de Buenas Prácticas MICM</p>	

	9.1.3.3. Matriz de Benchmarking y Benchlearning	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>El MICM evidencia su compromiso con mantener relaciones con autoridades y organizaciones afines. Para el año 2021 se firmaron un total de 24 acuerdos, en el año 2022 se firmaron un total de 7 acuerdos y en lo que va del año 2023 se han firmado 9 acuerdos, a todos estos se les da seguimiento con el fin de dar cumplimiento a los contratos estipulados.</p> <p>Evidencia: 9.1.4.1. Matriz de acuerdos y convenios.</p>	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>El MICM es monitoreado constantemente por el Ministerio de Administración Pública (MAP), a través del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), con el fin de evaluar el nivel de cumplimiento de la organización en cada uno de los indicadores del sistema. Los resultados se reflejan en los siguientes datos correspondientes al 2022 respectivamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Índice de Satisfacción Ciudadana (SISMAP): 95.0% - Metas Presidenciales: 89.0% - iTICge: 92% (Posición 24 del ranking). (Nota: este dato corresponde al 4to trimestre, según los avances mostrados en SISTICGE) - Transparencia (DIGEIG): 100% - NOBACI: 97% - Carta Compromiso al Ciudadano: 99% de cumplimiento - SISCOMPRAS: 98,84% - Cumplimiento de la Ley 200-04: 100% 	

	<p>Adicional al monitoreo anterior, el MICM también es auditado periódicamente por los entes certificadores de sus diferentes sistemas de gestión a fin de validar el cumplimiento con los requisitos establecidos en cada una de las normas bajo las cuales se emiten las certificaciones.</p> <p>Evidencia:</p> <p>9.1.5.1. Porcentaje de Indicadores.</p> <p>9.1.5.2. Reporte evaluación IGP detallado Ene-Mar 2022.</p> <p>9.1.5.3. Informe evaluación MAP - CCC.</p> <p>9.1.5.4. Cumplimiento de la Ley 200-04.</p> <p>9.1.5.5. Certificación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.</p> <p>9.1.5.6. Certificación Sistema de Gestión Cumplimiento Regulatorio ISO 37301:2021.</p> <p>9.1.5.7. Certificación Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016.</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>El MCIM en su búsqueda constante de innovar ha diseñado un nuevo servicio para sus ciudadanos/clientes, "Sello Hecho en República Dominicana", lanzado en febrero del 2023. Este servicio busca que las empresas puedan identificar aquellos productos autóctonos del país. Para junio del 2023 se han emitido 19 sellos.</p> <p>En ese mismo orden, como parte del valor agregado que ha dado el ministerio al acceso público de las informaciones, se ha creado el Directorio Manufacturero Local, donde cualquier persona puede buscar según el sector, las diferentes empresas del país.</p>	

	<p>Todos los servicios del Ministerio permiten que el ciudadano/cliente pueda dar seguimiento directo a sus solicitudes, cargar los documentos/requisitos e interactuar con el técnico/analista asignado a la solicitud.</p> <p>Evidencia: 9.1.6.1. Captura de pantalla nota de prensa "Sello Hecho en República Dominicana". 9.1.6.2. Captura de pantalla página web Directorio Manufacturero Local.</p>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>El MICM obtuvo una calificación de un 93.40%, en el segundo semestre del 2022, en el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (iTICge), 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/clientes en los portales web, los procesos y la toma de decisiones del gobierno. Cabe destacar que el Ministerio, recibió el premio Prácticas Promisorias de Gobierno Digital 2022.</p> <p>Adicional a lo anterior, a través de la puesta en marcha de la plataforma Ventanilla Virtual, programa que se enmarca en la Agenda Digital 2030, se han recibido más de 20,000 solicitudes de servicio a la fecha.</p> <p>Evidencia: 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.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Con el fin de gestionar la eficacia de los recursos el MICM da cumplimiento al Plan Operativo Anual (POA), que se mide a través del promedio de cumplimiento de las metas de cada área, a nivel general, en el período enero – marzo 2023 alcanzo una calificación general satisfactoria de 99.36%. Así mismo destacamos que el Plan de Capacitaciones del personal para el 2022 alcanzó un 94% y para el primer trimestre del 2023 tiene un 25% de cumplimiento, con el menor de los costos posibles.</p> <p>De cara al mantenimiento de infraestructura e instalaciones, el ministerio cuenta con revisiones periódicas dentro de cada espacio de la torre y un plan de mantenimiento anual.</p> <p>Evidencia: 9.2.1.1. Reporte de Ejecución Presupuestaria MICM 9.2.1.2. POA MICM 2023 9.2.1.3. Plan de Capacitación 2023</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>En el MICM se han identificado oportunidades de digitalización de registros y seguimiento a través de herramientas como listas de SharePoint y Formularios digitales. Un ejemplo de esto es el formulario de solicitud de documentación y análisis de procesos, a través del cual, se realizan todas las solicitudes relacionadas a la creación y modificación de documentos. Este mismo proceso de hacer solicitudes digitales de los servicios, es ejecutado en las diferentes áreas del Ministerio.</p>	

	<p>Cabe mencionar que, mediante el control de la documentación en el repositorio de la Intranet se restringe la impresión de los documentos, evitando así que las diferentes áreas de la institución impriman la documentación controlada (a excepción de los formularios), con el fin de consultar únicamente por el repositorio en línea.</p> <p>Por otro lado, desde la ventanilla virtual del MICM se tiene interoperabilidad con otras instituciones del Estado con el fin de eficientizar el proceso de servicio de los ciudadanos/clientes y obtener las informaciones de forma instantánea y verídica. Otro elemento a destacar es que la institución cuenta con la Certificación Nortic A4: Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.</p> <p>Evidencia: 9.2.2.1. Captura de Pantalla Sección Servicios de la Intranet 9.2.1.2. FOR-DCG-68 Solicitud de Documentación y Análisis de Procesos 9.2.1.3. Certificación NORTIC A4 9.2.1.4. PDO-DCG-22 Diseño, Rediseño y Control de los Documentos (Política 6.2)</p>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>En el MICM 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>Asimismo, el Ministerio 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>En el 2021 se realizaron 2 benchamarking con diferentes instituciones tanto públicas como semiprivadas, de cara a la gestión medio ambiental, donde se identificaron diferentes buenas prácticas que fueron implementadas en el MICM, como la medición de indicadores de consumo (agua, papel y electricidad). Cabe destacar que en el 2022 el Ministerio obtuvo la Certificación en Sostenibilidad 3R y en el 2023 nos recertificamos.</p> <p>Evidencia: 9.2.3.1. Solicitudes de Benchmarking. 9.2.3.2. FOR-DCG-71 Registro de Benchmark MICM. 9.2.3.3. FOR-DCG-72 Registro de Buenas Prácticas MICM. 9.2.3.4. Registro de Benchmarking y Benchlearning.</p>	
<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, de acuerdo con lo pactado entre una parte y otra.</p> <p>Evidencia: 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</p>	<p>Con el desarrollo de la Ventanilla Virtual y su mantenimiento continuo, se han automatizado el 100% de los servicios transaccionales ofrecidos por el Ministerio a los ciudadanos/clientes, logrando reducir costos operativos, minimizar los tiempos de respuesta y entregables con alto nivel de calidad con</p>	

<p>en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.</p> <p>Con la puesta en marcha de la política de gestión y administración de uso sobre asignación de cuotas para copias e impresión y la adquisición de nuevos equipos de impresión que permiten su administración de manera centralizada, en el Ministerio hemos logrado números positivos en la reducción de uso de consumibles tóners, partes y papel.</p> <p>Evidencia: 9.2.5.1. Catálogo de Servicios Ventanilla Virtual. 9.2.5.2. Costo Efectividad Impacto Positivo.</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>El MICM dentro de su Sistema de Gestión de Calidad 9001 ha recibido varias auditorías internas y externas por entes certificadores, destacando la auditoría externa del sistema realizada en el 2022, en la cual se identificaron 12 Fortalezas, 29 Oportunidades de Mejoras. En tanto que, en la auditoría interna del sistema realizada en el 2023, se identificaron 8 Fortalezas, 13 Oportunidades de Mejora, 10 Observaciones y 3 No Conformidades Menores.</p> <p>Evidencia: 9.2.6.1. Informe Auditoría Interna del SGC ISO 9001 año 2023. 9.2.6.2. Informe Auditoría Externa del SGC ISO 9001 año 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</p>	

compromiso de todos sus colaboradores, reflejado esto en cada uno de los siguientes logros obtenidos:

- 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.
- 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.
- Galardón 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).
- Reconocimiento por participación en la campaña "#DominicanaSinCorrupción " y promover estándares de calidad y transparencia institucional (entregado por DIGEIG).
- Certificación ISO 9001 2015, Sistema de Gestión de Calidad.
- Certificación ISO 37001 2016, Sistema de Gestión Antisoborno.
- Certificación ISO 37301 2021, Gestión Cumplimiento Regulatorio.
- Certificación Sostenibilidad 3rs. (Plata)

Evidencia:

- 9.2.7.1. Certificado ISO 9001 2015, Sistema de Gestión de Calidad
- 9.2.7.2. Certificado ISO 37001 2016, Sistema de Gestión Antisoborno

	<p>9.2.7.3. Certificado ISO 37301 2021, Gestión Cumplimiento Regulatorio</p> <p>9.2.7.4. Certificación Sostenibilidad 3R's-Mención Plata</p> <p>9.2.7.5. Fotos de cada reconocimiento</p>	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<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 asegurar la eficiencia del gasto público. En el 4to trimestre del 2022, el Ministerio obtuvo una calificación de un 85% en el IGP.</p> <p>Evidencia:</p> <p>9.2.8.1. Reporte calificación del Indicador de Gestión Presupuestaria</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>En el MICM se evidencia la eficiencia y control del gasto público. Las compras, contrataciones y desembolsos se realizan en función del presupuesto por resultados, y en atención a los lineamientos establecidos en las normativas establecidas para los fines, esto queda en evidencia por medio del indicador de Siscompras obteniendo un porcentaje de 98%.</p> <p>Evidencia:</p> <p>9.2.9.1. Presupuesto del MICM 2023</p> <p>9.2.9.2. Ejecución presupuestaria del MICM</p> <p>9.2.9.3 Reporte calificación IGP</p>	

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

Documento Externo
SGC-MAP