



## Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes

Informe de Autoevaluación Institucional  
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Christopher de la Cruz  
**Coordinador**

Marcelle Marmolejos  
Fernanda Sierra  
Kristan Grullón  
Laura Peña  
Melissa Valera  
Cynthia Dickson  
**Evaluador (es)**

Santo Domingo, D.N.  
**Junio 2023**

# Contenido

- ASPECTOS GENERALES..... 4
- MARCO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL. .... 4
- MISIÓN ..... 4
- VISIÓN..... 4
- VALORES INSTITUCIONALES..... 4
- BASE LEGAL..... 4
- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ..... 5
- SERVICIOS ..... 6
- SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL..... 10
- Ejes Estratégicos y Principales Objetivos ..... 10
- RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION ..... 12
- PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS..... 12
- ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL. .... 17
- ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES..... 17
- ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS..... 18
- CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS. .... 19
- RESUMEN DE PUNTUACIONES: ..... 19

## RESUMEN EJECUTIVO

El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), busca impulsar el desarrollo de la industria, el comercio y las Mipymes, facilitando su crecimiento sostenible y la generación de empleos de calidad, mediante el diseño y ejecución de políticas públicas y la regulación eficiente de las actividades productivas, propiciando la competitividad de esos sectores. Diseñar apuestas estratégicas que conduzcan hacia el desarrollo económico de nuestro país (fortalecimiento de la industria, impulso de las micro, pequeñas y medianas empresas, crecimiento de las zonas francas, lo que representa la generación de nuevos empleos) y el aseguramiento de la institucionalidad, como prioridad a través de la implementación de Sistemas de Gestión (**ISO 9001: 2015, Sistema de Gestión de Calidad, ISO 37301:2021, Sistema de Gestión de Cumplimiento Regulatorio, ISO 37001: 2016, Sistema de Gestión Antisoborno, Certificación Sostenibilidad 3Rs, mención Plata**), de la mano con el desarrollo de competencias, ha sido el principal enfoque de la institución.

La Guía de Autoevaluación con el Modelo CAF, facilita en las organizaciones del sector público la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

Según indica el modelo, en el MICM se ha realizado el análisis de la organización a partir de nueve criterios (9) y veintiocho subcriterios (28), apoyados en una serie de ejemplos que sirvieron de referencia en la identificación de los puntos fuertes, los mismos fueron acompañados por las respectivas evidencias que los sostienen.

Como resultado de esta autoevaluación, se distinguen fortalezas y el aprovechamiento de la Gestión de oportunidades de cara a la mejora continua, lo que ha sido fundamental para la postulación del Ministerio al Premio Nacional a la Calidad.

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

## ASPECTOS GENERALES

### MARCO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

#### MISIÓN

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

#### VISIÓN

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

#### VALORES INSTITUCIONALES

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

#### BASE LEGAL

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

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



## SERVICIOS

Área	Servicio
<b>Asesoría Marítima</b>	Admisión e inscripción de hipoteca(s) naval(es) y entrega de certificado(s).
	Cancelación de registro de hipoteca naval.
	Certificación de no gravamen relativas a embarcaciones marítimas mayores de 3 toneladas.
	Consignación en el libro especial de las anotaciones de hipotecas navales registradas por autoridades marítimas en el extranjero.
<b>Dirección de Combustibles</b>	Clasificación empresa generadoras de electricidad (EGE/EGP/SA).
	Modificación de clasificación empresa generadora de electricidad (EGE/EGP/SA).
	Licencia de transporte de productos derivados del petróleo por unidad móvil.
	Renovación de licencia de transporte de productos derivados del petróleo por unidad móvil.
	Cambio de registro de licencia de transporte de productos derivados del petróleo por unidad móvil.
	Licencia de transporte a domicilio y venta a granel de gas licuado de petróleo (GLP), mediante unidades de tanque integrado (camiones rígidos o bobtails).
	Renovación de licencia de transporte a domicilio y venta a granel de gas licuado de petróleo (GLP), mediante unidades de tanque integrado (camiones rígidos o bobtails).
	Licencia distribuidor mayorista de gas licuado de petróleo (GLP).
	Renovación de licencia distribuidor mayorista de gas licuado de petróleo (GLP).
	Licencia distribuidor mayorista de combustibles líquidos (gasolina, gasoil, fuel oil, avtur y kerosene).
	Renovación de licencia distribuidor mayorista de combustibles líquidos (Gasolina, gasoil, fuel oil, avtur y kerosene).
	Licencia de importador de derivados del petróleo, incluyendo GLP, con terminal de almacenamiento propia.
	Renovación de licencia de importador de derivados del petróleo, incluyendo GLP, con terminal de almacenamiento propia.
	Licencia de importador de derivados del petróleo, incluyendo GLP, sin terminal de almacenamiento propia.
	Renovación de licencia de importador de derivados del petróleo, incluyendo GLP, sin terminal de almacenamiento propia.
	Licencia de operación de depósito de derivados del petróleo para la venta o consumo propio.
Renovación de licencia de operación de depósito de derivados del petróleo para la venta o consumo propio.	

Licencia de operación de terminal de almacenamiento de derivados del petróleo para la venta o consumo propio.
Renovación de licencia de operación de terminal de almacenamiento de derivados del petróleo para la venta o consumo propio
Licencia de transporte a domicilio y venta a granel de combustible Diesel (gasoil) y fuel oil No. 6 (Bunker C), mediante unidades de tanque integrado.
Renovación de licencia de transporte a domicilio y venta a granel de combustible Diesel (gasoil) y fuel oil No. 6 (Bunker C), mediante unidades de tanque integrado.
Licencia de transporte de combustibles de aviación JET A-1 y AVGAS 100LL para consumo propio.
Renovación de licencia de transporte de combustibles de aviación JET A-1 y AVGAS 100LL para consumo propio.
Licencia de importador de gas natural (GN, GNC y GNL).
Licencia de terminal de importador y almacenamiento de gas natural (GN, GNC y GNL).
Renovación de la licencia de terminal de importador y almacenamiento de gas natural (GN, GNC y GNL).
Licencia de planta de carga y compresión, y planta de descarga y descompresión de gas natural.
Renovación de la licencia de planta de carga y compresión, y planta de descarga y descompresión de gas natural.
Licencia de distribuidor de gas natural (GN, GNC y GNL).
Renovación de la licencia de distribuidor de gas natural (GN, GNC y GNL).
Licencia de transporte de gas natural (GN, GNC y GNL) por gasoducto virtual (camiones).
Renovación de la licencia de transporte de gas natural (GN, GNC y GNL) por gasoducto virtual (camiones).
Licencia de transporte de gas natural (GN, GNC y GNL) por gasoducto tradicional (redes).
Renovación de la licencia de transporte de gas natural (GN, GNC y GNL) por gasoducto tradicional (redes).
Licencia de operador de taller de conversión autorizado.
Renovación de la licencia de operador de taller de conversión autorizado.
Licencia para importación y distribución de equipos de conversión.
Renovación de la licencia de importación y distribución de equipos de conversión.
Licencia de importación y distribución de equipos para estaciones GNV.
Renovación de la licencia de importación y distribución de equipos para estaciones GNV.

	Licencia re-exportación de derivados del petróleo (Incluye GLP).
	Inclusión de unidad adicional de transporte de combustible.
	Renovación Anual de Distintivos Adhesivos (sticker) de unidades de transporte de combustible.
	Solicitud de Inspección Técnica Final de Culminación de Obra.
	Licencia de transporte de combustibles Diesel (Gasoil) y Fuel Oil No. 6 (Bunker C) para consumo propio mediante unidades de tanque integrado.
	Renovación de licencia de transporte de combustibles Diesel (Gasoil) y Fuel Oil No. 6 (Bunker C) para consumo propio mediante unidades de tanque integrado.
<b>Dirección de Comercio Interno</b>	Certificación de clasificación empresarial mipymes.
	Licencia que autoriza a operar como almacén general de depósito.
	Extensión de Almacén General de Depósito (AGD).
	Renovación de licencia que autoriza a operar como Almacén General de Depósito.
	Autorización de uso de local a ser destinado como Almacén General de Depósito
	Renovación de autorización para uso de local destinado como Almacén General de Depósito.
	Trámite de reconocimiento oficial y personalidad jurídica de las cámaras de comercio y producción nacionales, binacionales, regionales ante el poder ejecutivo vía el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes.
	Constancia de adecuación de las cámaras de comercio y producción a la Ley No. 50-87, que rige la materia.
	Certificado definitivo de reconocimiento oficial de Cámaras de Comercio y Producción Nacionales, Binacionales y Regionales.
	Copia certificada de documentos de cámaras de comercio y producción.
<b>Dirección Jurídica</b>	Certificación de resolución previamente retirada o de resolución que no conllevan cargos por servicios.
	Solicitud de Certificación
<b>Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio</b>	Registro nacional de estaciones de expendio de combustibles
	Clasificación de plantas envasadoras de GLP y estación categoría III (GLP-GNV)
	Solicitud y realización de evaluación técnica de funcionalidad de terreno
	Solicitud de autorización para inicio de trámites de obtención de permisos.



	Solicitud de extensión de plazo (prórroga) para continuar trámites de obtención de permisos.
	Solicitud y carta de no objeción a construcción de establecimiento.
	Solicitud y carta de No Objeción a remodelación / modificación instalaciones / ampliación capacidad de almacenamiento.
	Solicitud de extensión de plazo (prórroga) de remodelación / modificación instalaciones / ampliación capacidad de almacenamiento
	Solicitud y realización de evaluación técnica de culminación de trabajos de remodelación / modificación instalaciones / ampliación capacidad de almacenamiento.
	Solicitud de modificación de registro por cambio de datos.
	Solicitud de modificación de registro por arrendamiento.
	Solicitud de certificación de documentos.
	Solicitud de renovación anual de licencia de operación de establecimiento (GLP y combustibles líquidos) (incluye solicitud de verificación documental, solicitud y realización de evaluación técnica).
	Solicitud de constancia de registro provisional.
	Solicitud y realización de evaluación técnica final.
	Solicitud de Licencia de Operación de Establecimiento de Expendio de Combustibles.
	Constancia de Registro Permanente
	Solicitud de No Objeción a traspaso de titularidad de licencia de operación de estación de expendio.
	Solicitud y realización de evaluación técnica Final para Reapertura.
	Solicitud de Reapertura (Cese de Suspensión Provisional).
<b>Viceministerio de Desarrollo Industrial</b>	Certificación de revisión de planos de locales industriales.

# SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

## Ejes Estratégicos y Principales Objetivos

1. Fomento y desarrollo de la cultura emprendedora y del emprendimiento.
  - Garantizar el efectivo funcionamiento de la Red Nacional de Emprendimiento.
  - Fomentar el surgimiento de nuevos proyectos de emprendimiento.
  - Diseñar e implementar un Sistema de Evaluación y Monitoreo del Emprendimiento en República Dominicana.
  - Fomentar una industria de soporte que brinde apoyo al emprendedor durante toda la cadena de valor.
  - Gestionar el conocimiento en el área de emprendimiento.
  - Promover políticas públicas que fomenten el desarrollo de nuevos mecanismos de financiamiento para los diferentes tipos de emprendedores.
  - Simplificación normas y regulaciones para crear y gestionar empresas.
  
2. Fomento del desarrollo empresarial integral de las Mipymes.
  - Ampliar la cobertura de servicios de la Ventanilla Única de Formalización.
  - Evaluar la eficiencia y cobertura de los Centros Mipymes.
  - Mejorar la calidad y competitividad de las Mipymes.
  - Fomentar la inclusión financiera de las Mipymes.
  
3. Fomento, regulación y fiscalización de la importación, comercialización y transporte de los combustibles.
  - Regular y controlar la comercialización de combustible en el mercado local.
  - Garantizar el transporte de combustibles en condiciones de seguridad para las personas y el medio ambiente.
  - Garantizar la seguridad en las operaciones de las estaciones de expendio de combustibles líquidos, GLP y GNV.
  - Garantizar el cumplimiento eficiente de las funciones de supervisión, control y fiscalización del expendio de combustible en la Rep. Dom.
  - Transparentar la regulación de la fijación de los precios de los combustibles.
  
4. Modernización de los patrones de consumo de combustibles hacia combustibles más limpios.
  - Promover el uso de Gas Natural en el parque vehicular de la Rep. Dom.
  - Garantizar el adecuado cumplimiento de las normativas establecidas para la importación, distribución y expendio de GNV.
  
5. Fomento y regulación del desarrollo del mercado y el comercio interno.
  - Contribuir a un mayor acceso a mercados de las empresas lideradas por mujeres.
  - Lograr el desarrollo y la creación de empresas del sector gastronómico.
  - Aplicar efectivamente el régimen de sanciones y consecuencias en el comercio interno.
  - Contribuir al fortalecimiento del mercado interno.
  - Garantizar la adecuada regulación y cumplimiento de las normativas de operación en el comercio interno.

- Garantizar la correcta aplicación de la Ley 17-19 de Irradiación del Comercio Ilícito, Contrabando y Falsificación de Productos Regulados.
6. Fomento del comercio exterior y la correcta administración de los acuerdos comerciales.
- Activar mecanismo de acumulación bajo Acuerdo de Asociación Económica con la Unión Europea (EPA).
  - Garantizar el adecuado aprovechamiento de los acuerdos comerciales.
  - Contribuir con el desarrollo de las capacidades de las empresas dominicanas para el acceso a mercados.
  - Fomentar el incremento de las exportaciones de servicios no tradicionales.
7. Fomento del desarrollo de las zonas francas.
- Desarrollar estrategias que permitan el diseño de políticas de encadenamientos productivos.
  - Promover políticas para aprovechar auge de “nearshoring” en proyectos de contenido tecnológico.
  - Identificar retos y oportunidades de la industria nacional y zonas francas en el marco de la reactivación económica.
  - Fomentar la inversión de empresas en la Rep. Dom. Aprovechando la relocalización de empresas a nivel mundial (nearshoring).
  - Apoyar el fortalecimiento del sector Zonas Francas.
  - Enfrentar la falsificación de cigarrillos, que afecta la producción local y la imagen del cigarrillo dominicano.
  - Garantizar mayor rapidez y eficiencia en los servicios que se ofrecen en las zonas francas.
8. Promoción del desarrollo de los regímenes especiales.
- Fortalecer los regímenes especiales.
  - Asegurar disponibilidad de espacio físico en parques industriales y de zonas francas.
  - Declarar al tabaco y al cigarrillo como patrimonio cultural de la Rep. Dom.
9. Fomento del desarrollo de los sectores productivos y la industrialización.
- Apoyar el fortalecimiento de la infraestructura de capital y física de las industrias.
  - Fomentar la industrialización y la industria 4.0
  - Promover la actualización normativa del sector industrial dominicano (ordinario y de regímenes especiales).
  - Desarrollar las capacidades de las industrias manufactureras dominicanas para el acceso a mercados.
  - Fomentar los encadenamientos productivos.
  - Fomentar estrategias de P+L y economía circular en el sector manufacturero.
  - Promover la cohesión de la política de promoción internacional y la regulación tributaria.

#### 10. Fortalecimiento y desarrollo institucional del MICM.

- Contribuir a la toma de decisiones en base a las informaciones disponibles relativas a los sectores de la industria, el comercio y las Mipymes.
- Incrementar las capacidades técnicas profesionales de los colaboradores del MICM.
- Garantizar la sistematización y uso de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos del ministerio.
- Lograr una gestión ajustada a estándares internacionales, que garantice la eficiencia, transparencia, y la innovación en los procesos.
- Adecuar la estructura organizativa de la institución, y funciones de acuerdo con las prioridades y objetivos definidos.
- Garantizar el correcto y eficiente funcionamiento de las áreas de la institución.
- Asegurar la inclusión de la perspectiva de género en la institución.
- Garantizar condiciones salariales acorde a las competencias y condiciones técnicas de los colaboradores.
- Normalizar el estatus laboral de los colaboradores de servicios especiales.
- Fortalecer la marca empleadora y sentido de pertenencia institucional.
- Mejorar las relaciones públicas con los medios de comunicación.
- Fortalecer la presencia del Ministerio en los entornos digitales.
- Fortalecer las relaciones con los distintos grupos de interés del MICM.

## RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.

### PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- Uso de la Plataforma Microsoft Power para el desarrollo de los procesos e iniciativas internas, permitiendo la visualización de información en Dashboards Interactivos, automatización de procesos y adaptación de aplicaciones web.
- Adopción de herramientas novedosas como AD Manager Plus y Event Logs Analyzer, aportando una visión general del historial de eventos en la infraestructura tecnológica y permitiendo realizar análisis para actuar con proactividad. Además, el uso de los sistemas SOAR y Endpoint para identificar amenazas y vulnerabilidades que pongan en riesgo la seguridad e integridad de los servicios que ofrece el MICM. Este último basado en Threat Intelligence, que permite dar respuesta a incidentes de manera autónoma usando tecnologías de Microsoft para detección de irrupciones.
- Implementación del programa de encadenamiento productivo digital (PEPD), el cual permite generar encadenamientos productivos a través de herramientas digitales desarrolladas por empresas tractoras con empresas suplidoras y proveedoras de bienes y servicios.
- Diseño del Directorio Creativo, en colaboración con el Ministerio de Cultura, INTEC y el Banco Popular, para promover el ecosistema creativo dominicano a nivel nacional e internacional.
- Implementación del Sistema Electrónico de Garantías Mobiliarias (SEGM) juntamente con la Dirección General de Alianzas Público-Privadas (DGAPP), 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.

- Desarrollo de iniciativa "Sello en República Dominicana", que permite a los consumidores nacionales y extranjeros identificar los productos de fabricación local, así como a elevar la identidad de lo fabricado en las industrias de manufactura local o zonas francas.

## LIDERAZGO

- Gestión institucional sólida, así como de los directivos con sus colaboradores, a través de programas de formación enfocados a desarrollar nuestros valores de Compromiso Social, Integridad, Excelencia, Trabajo en Equipo, Innovación y Transparencia, así como brindándoles el apoyo necesario para su desarrollo profesional, su crecimiento y el logro de los objetivos institucionales.
- Uso de herramientas tecnológicas robustas para la medición del rendimiento de la institución y la mejora continua.
- Compromiso con la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015, Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001 y Sistema de Gestión Compliance 37301, respectivamente, y con el programa de Sostenibilidad 3R's. A través de las recertificaciones de estos sistemas y ampliación del sistema de gestión de calidad con la inclusión de dos nuevos servicios en el alcance.
- Uso de metodología para la gestión de riesgos estratégicos, operativos, financieros, tecnológicos, de cumplimiento normativo, antisoborno, continuidad del negocio, ambiental, seguridad y salud en el trabajo y reputacional, para prevenir y reducir efectos no deseados.
- Promoción de cultura de aprendizaje a través del plan de capacitación anual y la gestión del conocimiento.

## ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

- Monitoreo y evaluaciones periódicas para medición del grado de ejecución de las estrategias, los objetivos y las metas contenidas en los diferentes planes (POA, PEI).
- Comunicación efectiva con los diferentes grupos de interés, respecto a las estrategias, objetivos, metas y planes de la institución para la toma de decisiones.
- Fortalecimiento de la herramienta de análisis FODA, como marco de referencia de cara a los asociados claves y/o grupos de interés; destacándose la gestión de riesgos y oportunidades.
- Implementación de la metodología CAF para realizar la autoevaluación del MICM, lo cual permite a su vez, la identificación de puntos fuertes y oportunidades de mejora.
- Implementación y automatización del proceso del Gestión del Cambio vinculada a las lecciones aprendidas y buenas prácticas.
- Uso de softwares y plataformas para la automatización de los procesos como: la intranet de fácil acceso (destacándose la sección de repositorio de documentos,

gestión del conocimiento, sistema de gestión y la solicitud de servicios internos), SharePoint como herramienta colaborativa en línea para las matrices, Ventanilla Virtual, entre otros.

- Gestión de servicios especializados en temas de inclusión con el objetivo de brindar atención inclusiva a los clientes del MICM.
- Integración de aspectos de sostenibilidad en la gestión a través de varios planes y programas.
- Desarrollo de iniciativas y políticas de cara a la diversidad y equidad de género.
- Creación de programa de voluntariado para motivar la participación de los colaboradores a brindar apoyo a la sociedad dominicana y cumplir su compromiso social.

## PERSONAS

- De acuerdo con la planificación estratégica de la institución, anualmente se identifica la necesidad de recursos humanos actual futuras.
- Matriz de identificación de colaboradores para suplencia y/o sustituciones, para garantizar la continuidad de las actividades en ausencia de directivos.
- Robusto plan anual de capacitación para desarrollar las competencias y habilidades individuales del personal, donde se incluyen habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, así como instrumentos de gestión pública.
- Uso de plataformas digitales como Moodle, Teams, Zoom, entre otras, para garantizar la accesibilidad a las capacitaciones e incrementar las capacidades técnicas de los colaboradores (desarrollo de competencias).
- Proyecto conocimiento 360, el cual ofrece al personal la facilidad de participar de forma voluntaria, brindando 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.
- Balance razonable vida-trabajo, al permitir la adaptación de las horas de trabajo, el trabajo a distancia, a tiempo parcial, licencias y otros.
- Se definen objetivos de desempeño con las personas, procurando el consenso entre directivos y empleados (acuerdos de desempeño) los cuales se evalúan sistemáticamente.
- Participación de los colaboradores y representantes en el desarrollo de estrategias, objetivos y procesos de la institución.
- Se evidencia reconocimiento a las áreas y a los colaboradores por el cumplimiento de metas y objetivos.

## ALIANZAS Y RECURSOS

- Alianzas y convenios con entidades de los diferentes sectores del ámbito de actuación del MICM, a través de los cuales se han logrado construir relaciones sostenibles y resultados favorables en los procesos para el fortalecimiento

institucional e implementación de políticas públicas, donde se destaca aquellas de carácter público-privadas con universidades y centros de estudios (NTEC, UNPHU, PUCCM, UCATECI, entre otras) para la realización de capacitaciones y servicios especializados, consultorías, laboratorio, investigación, desarrollo y diseño.

- Relaciones proactivas con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad para compartir planes y proyectos, así como para conocer las sus inquietudes y necesidades.
- Diferentes canales de contacto que permiten una comunicación eficiente y oportuna con los ciudadanos/clientes: buzones digitales y presenciales, encuestas de satisfacción, página web (foro y consultas públicas), SharePoint de quejas y sugerencias.
- Diseño de Plan de emergencias y evacuación a los fines de prever, mitigar y dar respuesta ante cualquier incidente de seguridad y de eventualidad de desastre natural que pueda impactar a los colaboradores, instalaciones físicas, los visitantes y usuarios de servicios.
- Uso de diversas herramientas de softwares colaborativos que mejoran significativamente la realización de tareas y proyectos.
- Procesos de compras y contrataciones conforme cronograma, apegados a los lineamientos establecidos por los órganos rectores, analizando sus riesgos y oportunidades.

Mejoras en el funcionamiento de la Ventanilla Virtual, para agilizar y eficientizar los procesos de prestación de servicios a los ciudadanos/clientes.

## PROCESOS

- Mejoras en el Sistema de Gestión de indicadores de procesos, que permite la mejora continua en los servicios ofrecidos por la institución y la satisfacción de los ciudadanos-clientes.
- Metodología robusta de gestión de riesgos, mediante la cual se analiza, evalúa y monitorea, a los fines de mitigar/controlar los riesgos identificados asegurando el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- Aprovechamiento de las oportunidades de transformación digital para incrementar el conocimiento de la organización y potenciar brechas tecnológicas.
- Innovación constante de tecnología para la gestión de prestación de los servicios ofrecidos a través de ventanilla virtual a los ciudadanos-clientes.
- Gestión de la comunicación interna robusta que garantiza a los colaboradores el acceso a la información y el conocimiento relevantes.
- Aprovechamiento de mesas de trabajo para la búsqueda de solución de problemas e innovación del servicio.
- Innovación y optimización de procesos a través del diseño de tableros dinámicos (Dashboards), a los fines obtener información oportuna y en tiempo real de los indicadores que se monitorean en la institución.
- Uso de herramienta SharePoint para trabajar de forma colaborativa en la gestión de riesgos y oportunidades, gestión de hallazgos, lecciones aprendidas, seguimiento a proyectos, gestión de objetivos e indicadores de desempeño.

## RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- En los resultados de la aplicación de encuestas, para la medición de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios que presta la institución, se evidencia un resultado de un 96%.
- De cara a transparencia institucional, la medición realizada por la Dirección de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIC), obtuvo un 100%.
- Se evidencia un alto nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios cuyo resultado fue de un 98%.
- Estándares de calidad robustos para la prestación de los servicios, evidenciados mediante la Carta Compromiso al Ciudadano, cuya valoración es de 99%.

## RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- Como resultado de la aplicación de la encuesta de clima laboral se evidencia que la imagen y el rendimiento de la organización son favorables, alcanzando un nivel de satisfacción de un 85.4%.
- Reconocimiento al MICM por el alto ranking obtenido en el Sub-indicador de Plan de Capacitación en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), entregado por el INAP.
- Se evidencia que el 92% de colaboradores conforme su evaluación de desempeño excede de la meta establecida en el indicador definido.
- Como resultado de la obtención de la recertificación de Sostenibilidad 3R's de cara al tema de responsabilidad social, se evidencia la participación de los colaboradores en diversas actividades relacionadas al tema.
- Reconocimiento al desempeño destacado de 34 colaboradores de la institución y a 4 áreas por el cumplimiento de metas y objetivos.

## RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Ejecución de acciones en procura de cumplir con la cuota de responsabilidad social, como son charlas, jornadas de vacunación, actividades deportivas y culturales, entre otras.
- La certificación del Programa Sostenibilidad 3R's mención plata, en implementación de prácticas de sostenibilidad, lo cual demuestra el compromiso de la institución con el medioambiente. De igual forma, el MICM también funge como Punto NUVI, gracias a acuerdos de colaboración con la AIRD.
- Apoyo a la participación social de los ciudadanos clientes y otros grupos de interés.
- Proyectos de alianzas con otras organizaciones en pro del medio ambiente y recursos naturales, lo cual evidencia el compromiso con la responsabilidad social, destacando la siembra de 500 planta de mangle en el Parque Ecológico de Nigua, San Cristóbal.



- Donación de plántulas y semillas, plantitas en bandejas, fertilizantes, herramientas y cajas hidropónicas con la finalidad de sensibilizar a (250) colaboradores.
- Donación de 315 unidades de juguetes y dulces a cientos de niños en la Iglesia Vida Nueva, Castillo del Rey, Villa Altagracia.
- Se destacan las mediciones de cara a los indicadores de alto impacto en el tema de sostenibilidad ambiental, como la cantidad de desechos recolectados (plástico, cartón, papel) y el impacto generado.

## RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

- Se realizan mediciones a través de cada uno de los sistemas de monitoreos de los entes reguladores de cumplimiento de las organizaciones en cada uno de los indicadores definidos.
- Se evidencia la cantidad de los servicios emitidos por año, en conjunto con su impacto en la sociedad.
- Se evidencia valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios.
- Realización de benchmarking a los fines de implementación de buenas prácticas y análisis comparativos.
- Se evidencia el compromiso de la excelencia por medio de auditorías internas y externas que contribuyen al fortalecimiento institucional, por medio de diferentes sistemas de gestión.
- Resultados favorables respecto a la participación a concursos, premios de calidad, certificaciones de la calidad del sistema de gestión.
- Se evidencian la gestión de los diversos recursos de la institución, y su impacto en la gestión del conocimiento y el desempeño de los colaboradores.

## ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.

### ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

#### LIDERAZGO

No se identificaron áreas de mejoras.

#### PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

No se identificaron áreas de mejoras.

## PERSONAS

No se identificaron áreas de mejoras.

## ALIANZAS Y RECURSOS

- No se cuenta con un sistema en línea para tramitar las solicitudes de acceso a la información con esto lograr el objetivo de acortar los tiempos de notificación de solicitudes y de respuesta al ciudadano/cliente, levantamiento de estadísticas automatizadas sobre cantidad de solicitudes, temas de solicitudes y usuarios de solicitudes.
- 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.

## PROCESOS

No se identificaron áreas de mejoras.

## ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

### RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- 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.
- 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.

### RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- No se cuenta la medición de la percepción de los colaboradores sobre el nivel de equilibrio (vida-trabajo) en las encuestas de clima laboral.
- 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.

### RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

No se identificaron áreas de mejoras.

### RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

No se identificaron áreas de mejoras.

## CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

Luego de haber agotado el proceso de Autoevaluación, el MICM demuestra su apego a la mejora continua, reflejada en los resultados a nivel interno y externo. En tal sentido, nos sentimos muy satisfechos con la puntuación obtenida y los retos que esto representa como institución.

La revisión de la totalidad de los criterios y subcriterios permiten una revisión organizada y sistemática, lo cual implica que debemos conocer las responsabilidades que recaen en el Comité de Calidad y en ciertos colaboradores.

La Dirección de Control de Gestión ha mostrado el compromiso asumido, cumpliendo con la agenda de trabajo programada para completar el proceso de la autoevaluación bajo la metodología CAF.

Como lecciones aprendidas citamos a continuación:

- A través de la autoevaluación CAF se ha demostrado que es fundamental tener una visión estratégica clara y una planificación efectiva. Las evaluaciones han enfatizado la importancia de establecer objetivos claros y alinearlos con las políticas y prioridades de la institución.
- Una de las lecciones más importantes del CAF es la importancia de enfocarse en los resultados y no solo en los procesos. Las evaluaciones han impulsado a establecer sistemas de seguimiento y evaluación efectivos, así como a utilizar indicadores de desempeño para medir y mejorar los resultados de las actividades del Ministerio. La guía de autodiagnóstico CAF representa un reto para toda la institución, ya que requiere la sinergia de todas las áreas para el logro de los objetivos.
- Se identifica la necesidad de promover dentro de la institución una cultura de autoevaluación permanente de los procesos institucionales, basada en el monitoreo y evaluación sistemática que permita a las áreas identificar sus oportunidades de mejora.
- Se requiere que los enlaces de áreas lideren con más fuerza y compromiso, con el objetivo de proveer los insumos solicitados y cumplir con los plazos de entrega internos.
- Es determinante que durante el proceso de autoevaluación CAF, se cuente con los recursos humanos requeridos para trabajar con las áreas de la institución y facilitar la colaboración permanente y el intercambio de información constante.

## RESUMEN DE PUNTUACIONES:

<b>Institución:</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Totales Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	138	140
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	129	140
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	98	100
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	98	100
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	117	120
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/Ciudadanos (100 puntos)</b>	96	100
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	100	100
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	100	100
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	95	100
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>971</b>	<b>1000</b>