



# **Informe de Avance Cumplimiento del Plan de Mejora 2023**

---

**Ministerio De Industria,  
Comercio y MiPymes**

**Dirección de Control de Gestión**

**Junio 2023**

# Índice

I.	Perfil institucional.....	3
a.	Misión .....	3
b.	Visión.....	3
c.	Valores .....	3
II.	Metodología de Autodiagnóstico CAF .....	4
III.	Cumplimiento del Plan de Mejora .....	5
	Criterio IV. Alianzas y Recursos.....	5
	Criterio VII. Resultados en las personas .....	6
IV.	Conclusión .....	9
V.	Anexo: Evidencias de las acciones de mejoras implementadas .....	9
	Criterio IV. Alianza y Recursos .....	9
	Criterios VII. Resultados en las personas .....	14

# I. Perfil institucional

Dentro de la naturaleza de las funciones del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, se encuentran el formular políticas públicas que fomenten el crecimiento y desarrollo del sector industrial, las mipymes y comercial del país, lo que nos lleva a mantenernos en constante proceso de mejora continua.

## a. Misión

Fomentar el desarrollo sostenible de la productividad y competitividad de la industria, el comercio y las mipymes, mediante la formulación y aplicación de políticas públicas.

## b. Visión

Ser reconocida como la institución líder implementando políticas públicas efectivas que contribuyan al mejoramiento de la productividad y competitividad, fomentando el desarrollo e innovación del sector comercial e industrial del país.

## c. Valores

- Compromiso
- Integridad
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Transparencia

## II. Metodología de Autodiagnóstico CAF

El modelo CAF, por sus siglas en inglés “Common Assesment Framework”, es una metodología de evaluación para el mejoramiento de la calidad en las administraciones públicas, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM). Dicho modelo se basa en 9 criterios enfocados en agentes facilitadores, resultados e innovación y aprendizaje.

El MICM dentro de su Plan de Mejora Institucional, estableció **8** acciones de mejora, detectadas durante la realización del Autodiagnóstico CAF realizado durante el mes de Junio 2023.

Al cierre del período comprendido entre enero-junio 2023 se han logrado completar **5** actividades de un total de **8** plasmadas en el Plan de Mejora Institucional del MICM, lo que equivale a un **62.50%**. Estas mejoras se han implementado en el marco de mejora continua en el que constantemente se encuentra nuestro Ministerio, a raíz de nuestra certificación en la Norma ISO 9001:2015 en la que obtuvimos un resultado de **0 No Conformidades** y un resultado de **99%** en la evaluación a nuestra Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).

### III. Cumplimiento del Plan de Mejora

#### Criterios Varios.

No.	Criterio	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	STATUS
1	1	1.2	Considerar en la matriz de riesgos el riesgo de un deputy para las posiciones de alto nivel	Establecer responsables en caso de ausencia de una figura de alto nivel, para mantener la contiuidad de las operaciones del MICM.	Garantizar que los procesos del MICM continúen a pesar de cualquier situación adversa en alguno de los colaboradores de alta dirección.	100%
2	5	5.7	Se recomienda definir el tiempo de respuesta a los usuarios que soliciten soporte de la Dirección de tecnología de la información.	Establecer SLA para los servicios de la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación.	Estandarizar el tiempo de respuesta a los servicios de DTICS.	100%
3	N/A	N/A	Para la planificación y gestión de los cambios, es conveniente establecer sus consecuencias potenciales que pueda afectar al sistema de gestión de calidad, sus procesos y al cliente.	Actualizar el procedimiento de Gestión del Cambio, para establecer efectos potenciales que puedan tener los cambios en el Sistema de Gestión.	Estandarizar las directrices a seguir en la realización de algún cambio que afecte al Sistema de Gestión.	100%

El MICM ha establecido una matriz de suplencia en la cual se establecieron las personas responsables de sustituir a los diferentes funcionarios en el ejercicio de sus funciones, de cara a mantener el correcto funcionamiento de nuestro Ministerio.

También en el marco de la mejora continua y la estandarización de los procesos, el ministerio ha iniciado un proceso de establecimiento de acuerdos SLA en los procedimientos institucionales, tomando como piloto los servicios internos prestados por la Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

En este sentido, dentro de los esfuerzos del MICM por establecer estandarizar los cambios que puedan afectar los sistemas de gestión de las diferentes Normas ISO en la que se encuentra certificado, se estableció un procedimiento de Gestión del Cambio incluyendo en el mismo los efectos que pudieran tener algún cambio que se realice dentro del alcance de las certificaciones.

### **Criterio VII. Resultados en las personas**

	<b>Criterio</b>	<b>Subcriterio</b>	<b>Área de Mejora</b>	<b>Acción de Mejora</b>	<b>Objetivo</b>	<b>STATUS</b>
4	7	7.1	No se evidencian mediciones de la percepción de los colaboradores sobre la responsabilidad social de la organización.	Medir el impacto de la responsabilidad social del MICM en los colaboradores	Conocer la percepción de los colaboradores acerca de la responsabilidad social	<b>100%</b>
5		7.2	No se evidencian indicadores sobre el nivel de participación del personal en actividades de mejora.	Diseñar indicador que mida el nivel de participación del personal en actividades de mejora.	Conocer el nivel de participación del personal en actividades de mejora	<b>100%</b>

El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, a través de su Comité de Responsabilidad Social, ha orientado sus esfuerzos en conocer la percepción de los colaboradores a fines de poder continuar con las actividades de responsabilidad social y agregar aquellas que permitan aumentar la participación del MICM en responsabilidad social.

También, dentro del enfoque de calidad bajo el cual el MICM ha basado la filosofía de prestación de servicios, se han diseñado indicadores sobre el cumplimiento de los tiempos compromiso para subsanación de hallazgos, esto con la finalidad de involucrar a los colaboradores con la mejora de los procesos internos.

## IV. Acciones en proceso

Criterio	Subcriterio	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	STATUS
8	8.1	No se muestran evidencias de mediciones de la percepción que tiene la sociedad sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos / clientes más allá de la misión institucional.	Medir la percepción que tiene la sociedad sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos / clientes más allá de la misión institucional.	Conocer la percepción que tiene la sociedad sobre el impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos / clientes más allá de la misión institucional.	25%
N/A	N/A	Para el proceso documentado de compras considerar incluir las actividades realizadas por el departamento de planificación en donde se evidencia los fondos pertinentes para la compra.	Actualizar el procedimiento de compras, para contar con todos los pasos necesarios para la realización de las actividades de compras	Contar con todo el proceso documentado entre la interacción de planificación con compras.	80%

N/A	N/A	Para el proceso de selección de proveedores, especificar los criterios a utilizar, actualmente solo se refiere a la ficha técnica.	Establecer mediante procedimiento los criterios específicos a utilizar en la selección de proveedores.	Especificar los criterios a utilizar para evidenciar objetividad en el proceso de selección de proveedores, conforme el cumplimiento de las normas que actualmente está certificado el MICM.	<b>80%</b>
-----	-----	--	--	--	------------



## V. Conclusión

Se evidencia el cumplimiento parcial del Plan de Mejora Institucional de nuestro Ministerio para el año 2023.

Estas acciones a su vez tienen un efecto positivo en los colaboradores, la mejora continua y la satisfacción de los ciudadanos/clientes. Se evidencia además un crecimiento integral del Ministerio de cara a la madurez de los sistemas de gestión implementados, incluyendo la gestión documental y la gestión de riesgos y oportunidades.

## VI. Anexo: Evidencias de las acciones de mejoras implementadas

### Criterios Varios

#### 1. Matriz de Suplencia (Deputy)

		Colaboradores en Suplencia y/o Sustitución							
Leyenda									
MAXIMA DIRECCIÓN									
ÁREAS ASESORAS									
ÁREAS DE APOYO									
ÁREAS SUSTANTIVAS / OPERATIVAS									
ÁREAS DESCONCENTRADAS									
No.	Área	Unidad organizativa	Encargado/a responsable	Cargo real según nómina, en desempeña cargos en funciones y/o interinatos	Nombre de los cargos	Extensión telefónica	Correo electrónico institucional	Nombre del sustituto/a por suplencia	Cargo
1	Máxima Dirección	Despacho Superior	Victor Orlando Bisoño Haza		Ministro del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes		victor.bisono@micm.gob.do		
2			Alejandro Humberto Pérez Benítez		Director de Seguridad	1095	al.pérez@micm.gob.do	Yasser Hernández Martínez	Seguridad
3			Felipe José Pedro Pablo Herrera Cabral		Director/a de Gabinete	1064	felipe.herrera@micm.gob.do		
4			Gretna Alexandria del C. de JS Rivera	Coordinador/a de Protocolo	Encargada de Protocolo		gretna.rivera@micm.gob.do	Dissiret Fernández	Gestor/a de Protocolo
5			Pablo Ignacio Hernández Tolentino		Coordinador de Despacho	1083	pablo.hernandez@micm.gob.do	Yanira Gonzalez Flores	Coordinadora del Despacho / As. Ministro
6	Áreas Asesoras	Dirección de Análisis Económico	Anadel Georgina Peguero Polanco		Director/ade Análisis Económico	1117	anadel.peguero@micm.gob.do	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fernando Abreu</li> <li>Penelope Caraballo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encargado/a Departamento de Análisis de Datos</li> <li>Especialista Sectorial</li> </ul>
7			Fernando Arturo Abreu Hahn		Encargado/a Departamento de desarrollo y Análisis de Datos	1332	fernando.abreu@micm.gob.do	Oscarina Brazoban	Auxiliar Administrativo
8			Fernando Manuel Pernas Rodríguez		Encargado/a del Departamento de Estudios y Proyecciones	1333	fernando.pernas@micm.gob.do	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lepido Contreras</li> <li>Keneilly Jiménez</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analistas de Análisis Económicos</li> <li>Analista de Análisis Económico</li> </ul>
9			Elvin Christopher de la Cruz		Director/a de Control de Gestión	1190	christopher.delacruz@micm.gob.do	Pierina Adames Manzanillo	Especialista Sectorial (Encargado/a Departamento de Auditoría)

## 2. Acuerdos SLA en procedimiento de DTIC

**INTRANET**  
MICM


Home


📄 PDO-TIC-07 Seguridad y Monitoreo TIC V06

Fecha Creación: 12/1/21 12:30:33 p. m.  
Fecha Modificación: 6/6/23 2:51:58 p. m.

Área de Apoyo  
Dirección de  
Tecnologías de la  
información y  
Comunicación (TIC)

PDO-TIC-07

 VISUALIZAR




GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**INDUSTRIA, COMERCIO  
Y MIPYMES**

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD Y MONITOREO TIC

*R.M.  
E.T.C.  
AF AP PERA*

Código: PDO-TIC-07	Versión: 06	Fecha: 05/05/2023
--------------------	-------------	-------------------

	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS		
	SEGURIDAD Y MONITOREO TIC		
	Código: PDO-TIC-07	Versión: 06	Fecha: 05/05/2023

9. TIEMPO DE EJECUCIÓN:

Acciones	Área responsable	Duración
Creación de usuarios	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	8 horas laborables
Creación de correo electrónico institucional	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	8 horas laborables
Asignación/retiro de accesos a usuarios a los sistemas tecnológicos, carpetas compartidas, páginas web y/o redes sociales	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	8 horas laborables
Asignación de acceso a medios de almacenamiento	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	8 horas laborables
Accesos a equipos privados a los sistemas del MICM	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	8 horas laborables
Asignación de Acceso a la VPN	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	8 horas laborables
Desvinculación de usuarios	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	8 horas laborables
Recepción de software y licencias	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	8 horas laborables


10. ANEXOS:

- FOR-TIC-10 formularios Soporte Técnico a Usuarios

*R. Inf.*

*E.T.C. full AF AR*

### 3. Procedimiento de Gestión del Cambio



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA


---

**INDUSTRIA, COMERCIO  
Y MIPYMES**

GESTIÓN DE CAMBIOS DENTRO DEL SISTEMA  
INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: PDO-DCG-14	Versión: 05	Fecha: 28/06/2023
--------------------	-------------	-------------------

*AEV*  
*AE*  
*JML*  
*JATB*  
*Jnc*  
*FS*

	<b>POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>		
	<b>Gestión de Cambios dentro del Sistema Integrado de Gestión</b>		
	<b>Código:</b> PDO-DCG-14	<b>Versión:</b> 05	<b>Fecha:</b> 28/06/2023

**Nota:** el formulario se encuentra dentro del apartado “servicios” de la intranet institucional.

6.2.2 La Dirección Control de Gestión es responsable del análisis del impacto de la solicitud en el SIG, siguiendo los siguientes criterios de evaluación:

- Consecuencias del cambio:
  - Impacto en el proceso del que forma parte;
  - Impacto en la prestación de los servicios;
  - Impacto en criterios de las normas de los sistemas de gestión;
  - Impacto en los requisitos legales;
  - Impacto en los grupos de interés;
- Riesgos y oportunidades asociadas al cambio.

**6.3 Planificación de la estrategia de gestión del cambio:**

- 6.3.1 Los niveles de prioridad para la gestión de cambio se clasifican en alta, media y baja. Este va a depender del impacto en el SIG en caso de su implementación.
- 6.3.2 Los planes de gestión del cambio deben contemplar el periodo desde la identificación de los cambios y culminar luego de que los cambios sean implementados.
- 6.3.3 Al momento de planificar la implementación de los cambios se deben actualizar todos los documentos del SIG que sean impactados.
- 6.3.4 El plan de cambios debe contemplar la comunicación de los cambios al aprobarse, durante la implementación y al completarse la implementación. De igual forma, se debe contemplar el análisis de las lecciones aprendidas en el FOR-DRH-26.
- 6.3.5 Al momento de elaborar el plan de gestión de cambios, el Departamento de Documentación y Análisis de Procesos, debe verificar que el cambio no impacte otros aspectos (ventanilla virtual, documentación, otros mencionados en las entradas). De impactar, el Departamento debe completar los formularios destinados a los fines, dar seguimiento a la evaluación de impacto y velar por la incorporación en el plan de actividades para su correcta gestión.

AEL  
 JML  
 AF  
 JATA  
 JMC  
 ES

**6.4 Ejecución de la estrategia de cambio:**

- 6.4.1 Durante la ejecución de la estrategia de cambio, se debe remitir retroalimentación periódica (a definir en cada estrategia) donde se mida su ejecución y efectividad.

## Criterios VII. Resultados en las personas

### 4. Medición del impacto de Responsabilidad Social



**Encuesta sobre Responsabilidad Social del MICM**

A través de esta encuesta se busca conocer la percepción y valoración de los colaboradores sobre las actividades de responsabilidad social desarrolladas por el MICM en los siguientes aspectos:

Bienestar Laboral	Sostenibilidad Ambiental
Salud	Educación

¡Para nosotros es importante su opinión!

[CLICK A LA IMAGEN PARA ACCEDER A LA ENCUESTA](#)

## 5. Indicadores de participación del personal en actividades de mejora

### Desempeño de Indicadores de Procesos ☆

Proceso: Gestión de Acciones ... × Año: 2023 ×

Borrar filtros ×

Año ▾	Proceso ▾	Procedimiento... ▾	Indicador ▾	Tipo de Proceso ▾	Forma de cál... ▾	Frecuencia de ... ▾	Fuente de la In... ▾	Área Respons... ▾	Meta ▾
2023	Gestión de Acciones de Mejora	Gestión de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora	Porcentaje de mejoras aprovechadas	Medición, Análisis y Mejora	(Oportunidades de mejora implementadas/opportunidades de mejora identificadas) * 100	Cuatrimestral	Lista de Sharepoint Gestión de Riesgos y Oportunidades	Dirección de Control de Gestión	80%
2023	Gestión de Acciones de Mejora	Gestión de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora	Porcentaje de acciones cerradas a tiempo	Medición, Análisis y Mejora	(Acciones cerradas a tiempo/Total de acciones definidas) *100*	Cuatrimestral	Lista de Sharepoint Hallazgos y Acciones	Dirección de Control de Gestión	≥85%