

**INFORME DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL**

**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)**

Julio - Septiembre 2021

**Santo Domingo, D.N.**

**Octubre 2021**

**ÍNDICE**

[1. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc85461925)

[2. RESUMEN EJECUTIVO 4](#_Toc85461926)

[3. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 5](#_Toc85461927)

[4. APUESTAS ESTRATÉGICAS DEL PEI - MICM 6](#_Toc85461928)

[5. OPERACIONES DEL PEI - MICM 7](#_Toc85461929)

[6. ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL POA A NIVEL GENERAL 8](#_Toc85461930)

[7. ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO POR ÁREA SUSTANTIVA 9](#_Toc85461931)

[7.1 VICEMINISTERIO DE DESARROLLO INDUSTRIAL 9](#_Toc85461932)

[7.2 VICEMINISTERIO DE FOMENTO A LAS MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA 11](#_Toc85461933)

[7.3 VICEMINISTERIO DE ZONAS FRANCAS Y REGÍMENES ESPECIALES 15](#_Toc85461934)

[7.4 VICEMINISTERIO DE COMERCIO INTERNO 17](#_Toc85461935)

[7.5 VICEMINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR 22](#_Toc85461936)

[7.6 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL 23](#_Toc85461937)

[8. RECOMENDACIONES GENERALES 40](#_Toc85461938)

# INTRODUCCIÓN

El presente informe de monitoreo y evaluación del Plan Operativo Anual (POA) del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM), presenta el resultado de las ejecutorias de los productos y metas programadas por la institución para el periodo julio - septiembre 2021.

El propósito de este documento es orientar a las autoridades del MICM y los demás grupos de interés, sobre el nivel de cumplimiento de las metas programadas para el año, asociadas al logro de la estrategia institucional, y que permita servir de insumo para la toma de decisiones.

Este documento se estructura en seis partes: i) alineamiento estratégico institucional, ii) apuestas estratégicas del PEI - MICM, iii) análisis del cumplimiento del POA a nivel general, iv) análisis del desempeño por áreas sustantivas, v) análisis del desempeño de las áreas de fortalecimiento institucional, vi) comportamiento de los productos comprometidos en el índice de Gestión Presupuestaria (IGP), y vii) recomendaciones.

Con relación a los aspectos metodológicos, cabe destacar que el cálculo del cumplimiento de las metas toma como mayor valor el 100% de la meta del producto, no considerando los valores excedentes para no desvirtuar el valor real del cumplimiento.

La calificación que mide el nivel de cumplimiento del POA se establece en base a la construcción del Índice de Eficacia del Cumplimiento (logro de metas), que se calcula en base a la sumatoria del promedio del logro de las metas alcanzadas por cada área.

Las metas que indican N/A (No aplica), en las tablas de comportamiento de los productos de las diferentes áreas, serán ejecutadas en los próximos trimestres de acuerdo con lo programado en el POA 2021.

Las razones de desvío de las metas se incluyen conforme los riesgos asociados presentados e indicados por las áreas en la fase de recolección de la información.

# RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe de monitoreo y evaluación del POA contempla la ejecución de las metas programadas por las áreas sustantivas y de fortalecimiento institucional del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes (MICM) para el periodo julio – septiembre de 2021.

En sentido general, las áreas programaron un total de 121 metas en el POA para el periodo julio – septiembre 2021, de estas, el 83% (101 metas) fueron completadas en un 100% o más; otro 16% (19 metas) no llegaron a completar el 100% de lo programado, sin embargo, presentaron considerables niveles de ejecución; finalmente, el 1% restante (1 meta), obtuvo ejecución cero.

**En relación con la eficacia en el cumplimiento, que se mide a través del promedio de cumplimiento de las metas de cada área, a nivel general, en el trimestre analizado, el MICM obtuvo una calificación general satisfactoria de 98%.**

Dentro de las principales razones que impidieron el logro total de las metas programadas para el trimestre se destaca el retraso en los procesos administrativos internos.

Como parte de las acciones correctivas a implementar desde las áreas en los próximos periodos se destacan: analizar los factores externos e internos que intervienen en la ejecución de las metas para realizar una adecuada reprogramación de conformidad con los procesos establecidos, entre otros.

# ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

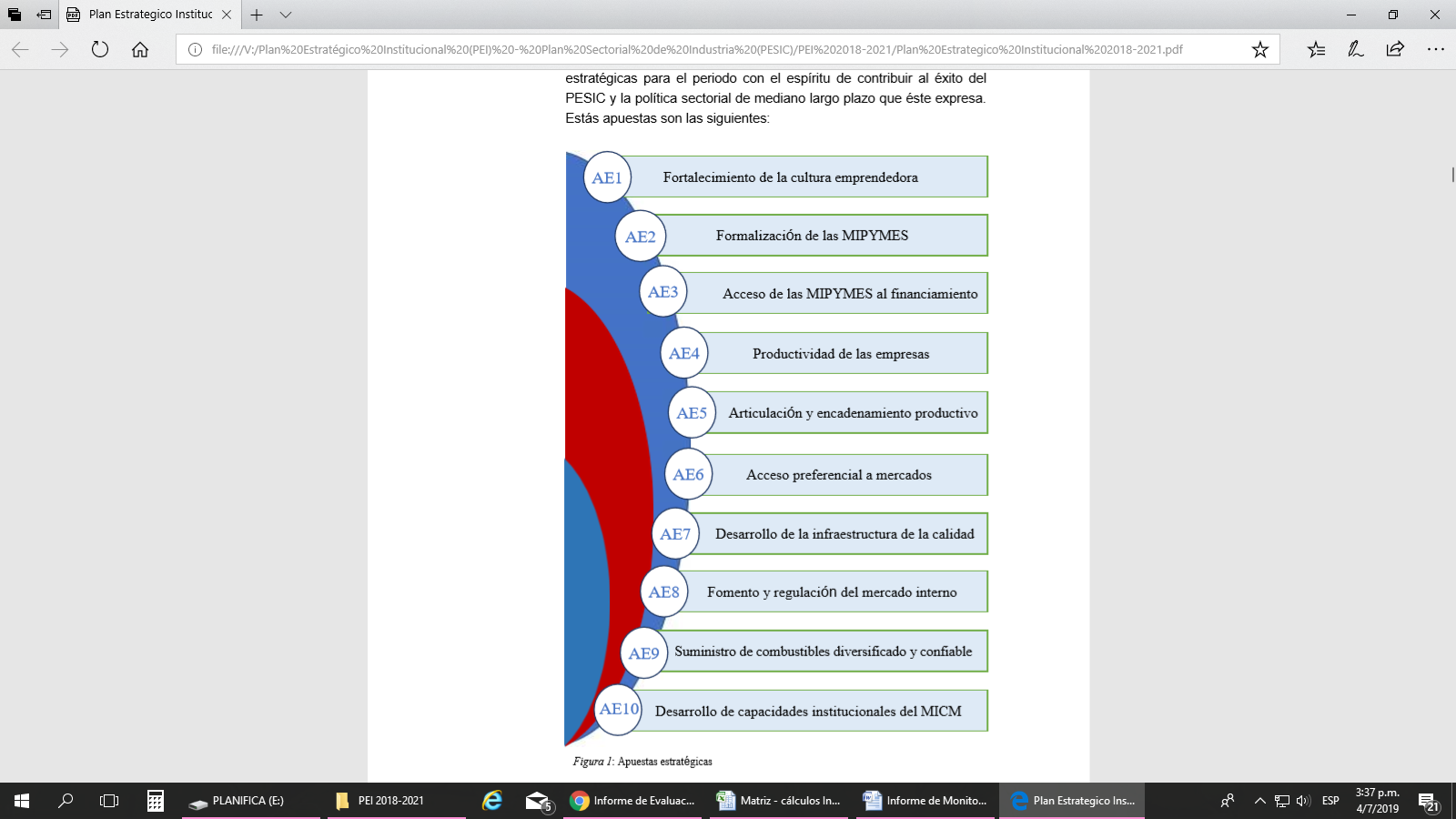
|  |  |
| --- | --- |
| **Tabla No. 1**  **PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DEL MICM** | |
| **ARTICULACIÓN MISIONAL** | |
| **VISIÓN DE LA END** | |
| República Dominicana es un país próspero, donde se vive con dignidad, seguridad y paz, con igualdad de oportunidades, en un marco de democracia participativa, ciudadanía responsable e inserción competitiva en la economía global, y que aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora y sostenible. | |
| **OBJETIVO GENERAL 3 DE LA END** | |
| Una economía articulada, innovadora y ambientalmente sostenible, con una estructura productiva que genera crecimiento alto y sostenido con empleo decente, y se inserta de forma competitiva en la economía global. | |
| **OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA END** | |
| 1. Estabilidad macroeconómica favorable al crecimiento económico sostenido. | |
| 2. Energía confiable y eficiente | |
| 3. Ambiente favorable a la competitividad y a la innovación | |
| 4. Empleo decente 5. Estructura productiva articulada e integrada competitivamente a la economía global | |
| **MARCO ESTRATÉGICO DEL MICM** | |
| **MISIÓN** | **VISIÓN** |
| 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. | 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. |

*Fuente: Elaborado por la Dirección de Planificación y Desarrollo. –*

# APUESTAS ESTRATÉGICAS DEL PEI - MICM

El Plan Estratégico Institucional del MICM 2018 – 2021 define diez apuestas estratégicas con el espíritu de contribuir al éxito del Plan Estratégico Sectorial de Industria y Comercio (PESIC) y a la política sectorial de mediano largo plazo que éste expresa. A continuación, se presentan estas apuestas:

*Ilustración No. 1*



*Fuente: Plan Estratégico Institucional MICM 2018-2021.-*

# OPERACIONES DEL PEI - MICM

El Plan Estratégico Institucional del MICM consta de 18 operaciones que contribuyen, en mayor o menor medida, al logro de las apuestas estratégicas. Estas operaciones, las cuales se listan a continuación, se operativizan a través de los POA involucrando a las diversas áreas de la institución:

**Op 1. Fomento del emprendimiento**

**Op 2. Articulación y fortalecimiento del ecosistema emprendedor**

**Op 3. Promoción de la formalización empresarial y ampliación de los servicios de Formalízate**

**Op 4. Plataforma de orientación financiera para MIPYMES**

**Op 5. Regulaciones que favorecen el acceso al financiamiento**

**Op 6. Orientación y articulación de políticas de desarrollo industrial y comercial**

**Op 7. Fortalecimiento de las competencias gerenciales con énfasis en empresas de sectores clave**

**Op 8. Apoyo a la mejora de los procesos productivos con énfasis en empresas de sectores clave**

**Op 9. Promoción de la asociatividad empresarial**

**Op 10. Actualización y análisis de la Matriz Insumo Producto**

**Op 11. Apoyo al desarrollo de encadenamientos productivos estratégicos**

**Op 12. Análisis del mercado interno y producción de regulaciones**

**Op 13. Control de la comercialización de los combustibles**

**Op 14. Promover el desarrollo de la institucionalidad del sistema de calidad**

**Op 15. Identificación de barreras no arancelarias en el comercio de mercancías**

**Op 16. Iniciativas Interinstitucionales para facilitar el comercio**

**Op 17. Fomento a la cultura de gestión organizacional moderna**

**Op 18. Automatización Procesos Organizacionales del MICM**

# ANÁLISIS DEL CUMPLIMIENTO DEL POA A NIVEL GENERAL

El Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes, a través de sus diferentes áreas, programó un total de 121 metas en el POA para el periodo julio – septiembre 2021, de estas, el 83% (101 metas) fueron completadas en un 100% o más; otro 16% (19 metas) no llegaron a completar el 100% de lo programado, sin embargo, presentaron considerables niveles de ejecución; finalmente, el 1% restante (1 meta), obtuvo ejecución cero.

*Fuente: Matrices de monitoreo y evaluación del 3er trimestre POA 2021.-*

**Con relación a la eficacia en el cumplimiento, para el periodo julio – septiembre 2021 el MICM obtuvo una calificación general de un 98%.**

La razón principal que incidió en el desvío de las metas del trimestre se correspondió al retraso en los procesos administrativos internos.

Los productos programados para el período contemplan en términos generales productos y servicios ofrecidos por el MICM a oferta, tales como: capacitaciones, servicios de información, acompañamiento y asistencias técnicas; así como servicios a demanda de la ciudadanía, entre estos: otorgamiento de permisos y licencias, clasificaciones, autorizaciones, regulaciones, entre otros.

*Fuente: Matrices de monitoreo y evaluación del 3er trimestre POA 2021.-*

# ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO POR ÁREA SUSTANTIVA

## VICEMINISTERIO DE DESARROLLO INDUSTRIAL

El Viceministerio de Desarrollo Industrial programó metas en un total de 5 productos, las cuales, en su totalidad, fueron completadas en un 100% o más.

*Fuente: Matriz de Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021.-*

Con relación a la eficacia en el cumplimiento, para el periodo julio - septiembre 2021 el Viceministerio de Desarrollo Industrial obtuvo una calificación satisfactoria de 100%.

*Fuente: Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021.-*

En la tabla No. 2, se presenta el comportamiento de los productos planificados por el Viceministerio de Desarrollo Industrial para el período julio - septiembre 2021. Como parte de las ejecutorias del trimestre se destacan: asistencia técnica a la procesadora de tabaco San Victor para la implantación de protocolo de familia y ámbitos de gobierno corporativo, publicación de 3 documentos sobre el comportamiento y perspectivas de la industria y el comercio, entre estos, un perfil económico sobre el acero y otro sobre productos de belleza.

Además de las actividades programadas para el trimestre, el Viceministerio trabajó en el Programa de Capacitación Plan Barrio Nestlé - MICM, mediante el cual, se conformó una prueba piloto en la que fueron capacitadas 70 personas en sostenibilidad y manejo de residuos.

| **Tabla No. 2 Comportamiento de Metas Programadas Viceministerio de Desarrollo Industrial Julio - Septiembre 2021** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Producto** | **Unidad de medida** | **Meta programada** | **Meta lograda** | **% Ejecución** |
| Asistencia técnica para la mejora de los procesos productivos del sector industrial | Asistencias técnicas a industrias | 1 | 1 | 100% |
| Diagnósticos para la mejora de los procesos productivos de las industrias | N/A | N/A |
| Empresas monitoreadas en la implementación de mejoras de producción más limpia y economía circular | N/A | N/A |
| Servicio de Información sobre el sector industrial | Documentos sobre el comportamiento y las perspectivas de la industria y el comercio dominicano (Informes, boletines, diagnósticos) | 3 | 3 | 100% |
| Capacitaciones para el fortalecimiento del sector industrial | Eventos de capacitación al sector industrial | 2 | 3 | 100% |
| Empresarios del sector industrial capacitados | N/A | N/A |
| Certificación de revisión de planos de locales industriales | Solicitudes de certificaciones de planos industriales atendidas | 25% | 25% | 100% |
| Premio Nacional de Producción Más Limpia | Apoyo técnico, institucional y financiero | N/A | N/A | N/A |
| Representación ante la Comisión Técnica de Expertos del CODOCA | Participación en reuniones de la Comisión Técnica de Expertos | 25% | 25% | 100% |

*Fuente: Matrices de Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021 del Viceministerio de Desarrollo Industrial.*

## 

## VICEMINISTERIO DE FOMENTO A LAS MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA

El Viceministerio de Fomento a las Mipymes, conformado por la Dirección de Emprendimiento y la Dirección de Servicios de Apoyo a las Mipymes, programó para el periodo julio - septiembre 2021 un total de 7 metas, de estas, el 57% (4 metas) fueron completadas un 100% o más, y el restante 43% (3 metas) presentaron considerables niveles de ejecución.

*Fuente: Matriz de Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021 del Vicepymes. -*

En el gráfico No. 6, se presenta la eficacia del cumplimiento de las metas de manera individual conforme las direcciones que componen al Viceministerio de Fomento a las Mipymes para el periodo julio - septiembre 2021.

*Fuente: Matriz de Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021 del Vicepymes. –*

De acuerdo con lo reflejado en el gráfico No. 6, se destacan los principales avances en lo que respecta a las direcciones que conforman el Viceministerio de Fomento a las Mipymes:

**Dirección de Emprendimiento:** se destaca una amplia cobertura en el fortalecimiento de las capacidades técnicas para el desarrollo de emprendimientos, mediante charlas, talleres, y secciones de trabajo en las que fueron impactadas unas 2,138 personas, entre ellas, mentores, estudiantes y potenciales emprendedores de San Pedro de Macorís, Santiago, Higüey, Bani, Monte Cristi, Santiago Rodriguez, Monte Plata, Neyba y otras provincias del país.

**Dirección de Servicio de Apoyo a las Mipymes:** se destacan las asistencias técnicas brindadas a 692 micro, pequeñas y medianas empresas de distintas provincias del país en temas de planificación estratégica, Registro Nacional de Contribuyente (RNC), registro de marcas, entre otros.

Con relación a la eficacia en el cumplimiento de las metas, el Viceministerio de Fomento a las Mipymes obtuvo una calificación general satisfactoria de 95% para el periodo julio - septiembre 2021.

*Fuente: Matriz de Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021 del Vicepymes.-*

En la tabla No. 3, se presenta el comportamiento de las metas planificadas por las direcciones del Viceministerio de Fomento a las Mipymes para el período julio – septiembre de 2021:

| **Tabla No. 3 Comportamiento de Metas Programadas Viceministerio de Fomento a las Mipymes Julio - Septiembre 2021** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Producto** | **Unidad de medida** | **Meta programada** | **Meta lograda** | **% Ejecución** |
| **Dirección de Emprendimiento** | | | | |
| Servicio de capacitación para el desarrollo de la cultura y el comportamiento emprendedor | Actividades de capacitación desarrolladas (cursos, talleres, diplomados, charlas, etc.) | 22 | 46 | 100% |
| Alumnos capacitados | 250 | 707 |
| Emprendedores capacitados | 220 | 1,431 |
| Asistencia técnica para el desarrollo de emprendedores | Proyectos de emprendimiento asistidos | 20 | 20 | 100% |
| Instituciones sumadas al sistema de apoyo al emprendimiento | 2 | 2 |
| Servicio de Información sobre el emprendimiento en República Dominicana | Boletines, informes, diagnósticos publicados | 15 | 14 | 93% |
| **Dirección de Servicio de Apoyo a las Mipymes** | | | | |
| Asistencia técnica especializada a las Mipymes | Mipymes asistidas | N/A | N/A | N/A |
| Servicio de capacitación para el desarrollo de las Mipymes | Mentores capacitados | N/A | N/A | 96% |
| Actividades de capacitación dirigidas a las Mipymes | 50 | 46 |
| Empresarios Mipymes capacitados | 2,500 | 2997 |
| Promoción y articulación de leyes y normativas en beneficio de las Mipymes | Propuestas de leyes y reglamentos | N/A | N/A | N/A |
| Servicio de Información sobre las Mipymes | Boletines, informes, diagnósticos publicados | N/A | N/A | N/A |
| Servicio de desarrollo empresarial de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas a través de los Centros Mipymes | Asesoría empresarial a través de los Centros Mipymes | 1,500 | 1,111 | 91% |
| Mipymes asistidas a través de los Centros Mipymes | 875 | 692 |
| Mipymes vinculadas a través de los Centros Mipymes | 200 | 330 |
| Actividades de capacitación a través de los Centros Mipymes | 50 | 88 |
| Empresarios Mipymes capacitados a través de los Centros Mipymes | 750 | 3,720 |
| Eventos de apoyo a las Mipymes | Eventos de apoyo a Mipymes | 2 | 2 | 100% |
| Integración servicios a la Ventanilla Única de Formalización | Servicios integrados | N/A | N/A | N/A |
| Integración de mejoras tecnológicas a la Ventanilla Única de Formalización | Automatización integrada | N/A | N/A | N/A |
| Servicio de desarrollo empresarial de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas a través del Centro de Prototipado | Cantidad de servicios ofrecidos a través del centro | 75 | 40 | 84% |
| Actividades de capacitación dirigidas a las Mipymes y emprendedores | 4 | 6 |
| Cantidad de Mipymes y emprendedores capacitados | 150 | 292 |

*Fuente: Matriz de Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021 del Viceministerio Fomento a las Mipymes.-*

## VICEMINISTERIO DE ZONAS FRANCAS Y REGÍMENES ESPECIALES

El Viceministerio de Zonas Francas y Regímenes Especiales programó un total de 4 metas para el trimestre julio - septiembre 2021, las cuales, en su totalidad, fueron completadas en un 100% o más.

*Fuente: Matriz de Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021 del Viceministerio de*

*Zonas Francas y Regímenes Especiales. -*

Con relación a la eficacia en el cumplimiento de las metas, para el periodo julio - septiembre 2021 el Viceministerio de Zonas Francas y Regímenes Especiales obtuvo una calificación satisfactoria de 100%.

*Fuente: Matriz de Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021 del Viceministerio de*

*Zonas Francas y Regímenes Especiales. -*

En la tabla No. 4, se presenta el comportamiento de los productos planificados en el POA por el Viceministerio de Zonas Francas y Regímenes Especiales para el período julio - septiembre 2021. Dentro de los entregables del trimestre se destacan: realización 4 eventos de promoción de inversiones tanto en el interior como en el exterior del país, asistencia técnica a 5 empresas de zonas francas y regímenes especiales, desarrollo de 4 actividades de articulación de políticas públicas, entre otras.

| **Tabla No. 4 Comportamiento de Metas Programadas Viceministerio de Zonas Francas y Regímenes Especiales Julio - Septiembre 2021** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Producto** | **Unidad de medida** | **Meta programada** | **Meta lograda** | **% Ejecución** |
| Asistencia Técnica para el apoyo a las empresas del Sector Zona Franca y Regímenes especiales | Empresas de zona franca y regímenes especiales asistidas | 5 | 5 | 100% |
| Servicio de capacitación para el fortalecimiento del sector Zonas Francas y Regímenes Especiales | Capacitaciones dirigidas al sector zonas francas y los demás regímenes especiales | N/A | N/A | N/A |
| Articulación de políticas de zonas francas y regímenes especiales | Diálogos, foros y encuentros de articulación de políticas | 3 | 4 | 100% |
| Servicios de información sobre las zonas francas y los regímenes especiales | Análisis técnicos sobre el comportamiento de las zonas francas y los regímenes especiales | N/A | N/A | 100% |
| Informes de monitoreo de empresas de zonas francas y regímenes especiales. | 1 | 4 |
| Promoción de inversiones en zonas francas y regímenes especiales | Eventos nacionales e internacionales | 2 | 4 | 100% |
| Evaluación de proyectos bajo la Ley 28-01 de Desarrollo Fronterizo | Proyectos evaluados/preclasificados | N/A | N/A | N/A |

*Fuente: Matriz de Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021 del Viceministerio de Zonas Francas y Regímenes Especiales*

## VICEMINISTERIO DE COMERCIO INTERNO

El Viceministerio de Comercio Interno, que integra las direcciones de Comercio Interno, Combustibles, Operativos de Supervisión de Actividades Comerciales, y Supervisión y Control de Estaciones de Expendio, programó un total de 20 productos para el trimestre julio – septiembre 2021, de estas, el 85% (17 metas) fueron completadas en un 100% o más; el restante 15% (3 metas) no llegaron a completar el 100% programado, sin embargo, presentaron considerables niveles de ejecución.

*Fuente: Matriz de Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021*

*del Viceministerio de Comercio Interno. -*

El gráfico No. 11 presenta la eficacia del cumplimiento de las direcciones que conforman el Viceministerio de Comercio Interno para el periodo julio - septiembre 2021.

*Fuente: Matriz de Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021 del Viceministerio de Comercio Interno. -*

De acuerdo con lo reflejado en el gráfico No. 11, se destaca a continuación los principales avances del trimestre, para las áreas que conforman el Viceministerio de Comercio Interno:

* **Dirección de Combustibles:** se destaca la emisión de 20 licencias para la comercialización de combustibles, rotulación de 396 unidades de transporte de combustibles que cumplieron con las normativas vigentes, entre otros. La principal razón que obstaculizó el cumplimiento total de las metas programadas fue la desinformación de las empresas respecto a la vigencia anual de los procesos de rotulación (vigencia de los adhesivos), en respuesta, como acción correctiva, se prevé notificar a las empresas oportunamente sobre la caducidad de las licencias, y realizar la programación de inspecciones en función al ordenamiento legal vigente.

Además de las actividades programadas, la dirección de combustibles desarrolló otras acciones no contempladas en el POA, entre ellas: emisión de tres (3) licencias para la importación de derivados de petróleo sin terminal de almacenamiento propio, renovación de tres (3) licencias para la importación de derivados de petróleo sin terminal de almacenamiento propio, y desarrollo de cuatro (4) inspecciones técnicas para la emisión de licencia de planta de carga y compresión, y planta de descarga y descompresión de gas natural.

* **Dirección de Comercio Interno:** se destaca la emisión de 7 certificados a cámaras de comercio y producción, desarrollo de 10 actividades de promoción al consumo de productos nacionales, realización de 4 eventos de capacitación para el fortalecimiento del comercio interno mediante los cuales fueron impactados 245 empresarios, entre otros. Además de las metas programadas para el trimestre, la Dirección de Comercio Interno desarrolló otras actividades no contempladas en el POA, dentro de las que se destaca el lanzamiento de la aplicación Precios Justos mediante la cual los usuarios pueden ver y comparar los precios de los alimentos de la canasta familiar en supermercados, mercados populares y colmados del gran Santo Domingo.
* **Dirección de Operativos de Supervisión de Actividades Comerciales (DOSAC):** se destaca la realización de operativos a nivel nacional de verificación de precios de los principales productos de la canasta básica familiar, con el fin de alimentar la aplicación Precio Justos, y sobre los artículos ferreteros de mayor consumo por la población.
* **Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio:** dentro de los principales productos se destaca la emisión de 16 evaluaciones técnicas de funcionalidad de terrenos para la construcción de estaciones de expendio de combustibles, inspección de 461 estaciones para la verificación del cumplimiento de la normativa nacional, entre otros. Es importante destacar que además de las actividades programadas para el trimestre, la Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio desarrolló otras acciones no contempladas en el POA, entre ellas: capacitación de 14 técnicos del área en introducción a la seguridad de procesos y evaluación de riesgos, esto, con el objetivo de promover los conceptos básicos que se utilizan en la gestión de la seguridad y procesos, aplicados a ejemplos de comercialización de GLP y otras sustancias peligrosas, como base para alcanzar una adecuada gestión de la seguridad en este tipo de actividades.

Con relación a la eficacia en el cumplimiento, el Viceministerio de Comercio Interno obtuvo una calificación general satisfactoria de 98% para el periodo julio – septiembre 2021.

*Fuente: Matriz de Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021*

*del Viceministerio de Comercio Interno. -*

En la tabla No. 5, se presenta el comportamiento de los productos planificados por las direcciones del Viceministerio de Comercio Interno para el periodo julio – septiembre 2021.

| **Tabla No. 5 Comportamiento de Metas Programadas Viceministerio de Comercio Interno Julio - Septiembre 2021** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Producto** | **Unidad de medida** | **Meta programada** | **Meta lograda** | **% Ejecución** |
| **Dirección de Combustibles** | | | | |
| Licencias para la cadena de comercialización de combustibles | Licencias relacionadas a combustibles líquidos | 13 | 14 | 94% |
| Licencias relacionadas a gas licuado de petróleo (GLP) | 6 | 5 |
| Licencias relacionadas a gas natural (GN) | 1 | 1 |
| Inspecciones a las unidades de transporte de combustibles | Unidades de transporte de vehículos inspeccionadas | 211 | 183 | 93% |
| Unidades rotuladas | 200 | 396 |
| Certificación de clasificación de empresas generadoras de electricidad (EGE/EGP/SA) | Resolución ministerial de empresas generadoras de electricidad | 9 | 12 | 100% |
| **Dirección de Comercio Interno** | | | | |
| Inspecciones a las operaciones del comercio interno | Inspecciones al Comercio local y el Mercado Fronterizo | N/A | N/A | 100% |
| Inspecciones a los Almacenes Generales de Depósito (AGD) | 1 | 13 |
| Capacitaciones para el fortalecimiento del comercio interno | Talleres y cursos para el fortalecimiento y desarrollo del comercio interno | 3 | 4 | 100% |
| Empresarios capacitados | 90 | 245 |
| Promoción al consumo de los productos nacionales | Actividades de promoción al consumo de productos nacionales | 1 | 10 | 100% |
| Informes, estudios, estadísticas, y/o diagnósticos sobre el comercio interno | Documentos sobre el comercio interno emitidos | 1 | 2 | 100% |
| Permisos para operar como Almacén General de Depósito (AGD) | Permisos de Almacén General de Depósito (AGD) emitidos | 2 | 6 | 100% |
| Certificación de  Clasificación Empresarial Mipymes | Mipymes clasificadas | 1,200 | 2,844 | 100% |
| Certificados a Cámaras de Comercio y Producción | Cantidad de Certificados emitidos a las Cámaras de Comercio y Producción | 6 | 7 | 100% |
| **Dirección de Operativos de Supervisión de Actividades Comerciales (DOSAC)** | | | | |
| Monitoreo de los sistemas de comercialización | Operativos de supervisión realizados | 75 | 71 | 95% |
| Levantamiento de Información de las actividades comerciales | Encuestas realizadas | 1 | 1 | 100% |
| **Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio** | | | | |
| Evaluación técnica de funcionalidad de terreno | Evaluaciones técnicas | 1 | 16 | 100% |
| Autorización para inicio/continuación de trámites de obtención de permisos para la construcción de estaciones de expendio de combustibles | Decisiones para el inicio de trámites de obtención de permisos | 1 | 16 | 100% |
| Carta de no objeción para construcción de establecimientos de expendio de combustibles | Decisión sobre la no objeción para la construcción de establecimientos de expendio de combustibles líquidos y plantas envasadoras de GLP | 4 | 13 | 100% |
| Evaluación técnica final | Evaluaciones técnicas finales | 1 | 4 | 100% |
| Licencia para la operación de establecimientos de expendio de combustibles | Licencias para la operación de estaciones de expendio (GLP y combustibles líquidos) | N/A | N/A | N/A |
| Clasificación de Plantas Envasadoras de GLP y Estación Categoría III (GLP-GNV) | Plantas envasadoras de GLP clasificadas | 2 | 12 | 100% |
| Registro Nacional de Estaciones de Expendio de Combustibles | Estaciones de expendio de combustibles líquidos y plantas envasadoras de GLP registradas | 2 | 42 | 100% |
| Autorizaciones para la remodelación, modificación u ampliación de capacidad de almacenamiento de las estaciones de expendio de combustibles | Cartas para la remodelación, modificación, ampliación de estaciones de expendio | 3 | 52 | 100% |
| Inspecciones de supervisión y control de estaciones de expendio de combustibles | Estaciones de expendio de combustibles inspeccionadas | 108 | 461 | 100% |

*Fuente: Matriz de Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021 del Viceministerio de Comercio Interno. –*

## VICEMINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR

El Viceministerio de Comercio Exterior programó un total de 4 metas en el POA para el periodo julio - septiembre 2021, las cuales en su totalidad fueron logradas en un 100% o más.

*Fuente: Matriz de Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021 del Viceministerio de Comercio Exterior. -*

Con relación a la eficacia en el cumplimiento de las metas, el Viceministerio de Comercio Exterior obtuvo una calificación satisfactoria de 100% para el periodo julio – septiembre 2021.

*Fuente: Matriz de Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021 del*

*Viceministerio de Comercio Exterior. -*

En la tabla No. 6, se presenta el comportamiento de los productos planificados por el Viceministerio de Comercio Exterior para el período julio – septiembre 2021. Dentro de los entregables del trimestre se destacan: realización de 32 reuniones de seguimiento a los acuerdos comerciales y demás foros no preferenciales, esto, como parte de las actividades de articulación de políticas de comercio exterior; y desarrollo de 3 talleres para el fortalecimiento y aprovechamiento de las relaciones comerciales internacionales, entre estos, el taller sobre la legislación del comercio internacional en la Industria 4.0.

| **Tabla No. 6 Comportamiento de Metas Programadas Viceministerio de Comercio Exterior**  **Julio – Septiembre 2021** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Producto** | **Unidad de medida** | **Meta programada** | **Meta lograda** | **% Ejecución** |
| Eventos para la articulación de políticas de comercio exterior | Actividades para la articulación de políticas de comercio exterior | 3 | 8 | 100% |
| Reuniones de seguimiento a los acuerdos comerciales y demás foros no preferenciales | 18 | 32 |
| Servicios de información sobre el comercio exterior | Documentos sobre comercio exterior publicados (manuales, boletines, informes, etc.) | 1 | 1 | 100% |
| Atención a consultas sobre comercio exterior por parte del público interesado | 25% | 25% |
| Informes de seguimiento a los acuerdos comerciales y demás foros no preferenciales. | N/A | N/A |
| Asistencia técnica en comercio exterior y administración de tratados comerciales | Asistencias requeridas brindadas | 25% | 25% | 100% |
| Capacitación sobre comercio exterior y administración de tratados comerciales | Talleres ofrecidos para el fortalecimiento y aprovechamiento de las relaciones comerciales internacionales, de los tratados comerciales y prevención de controversias | 3 | 3 | 100% |
| Personas físicas capacitadas | 75 | 157 |
| Instituciones del Estados capacitadas | N/A | N/A |

*Fuente: Matriz de Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021 del Viceministerio de Comercio Exterior. –*

## FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

El área de Fortalecimiento Institucional, que integra a las unidades asesoras y de apoyo del Ministerio, programó para el 3er trimestre 2021 un total de 81 productos, de estos, el 84% (68 metas) fueron completadas en un 100% o más; un 15% (12 metas) no llegaron a completar el 100% programado, sin embargo, presentaron diferentes niveles de ejecución; y finalmente, el 1% restante (1 meta) obtuvo cero ejecución.

*Fuente: Matriz de Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021 Áreas de Fortalecimiento Institucional. -*

En el gráfico No. 16, se presenta la eficacia del cumplimiento de las metas para el periodo julio - septiembre 2021, conforme las direcciones que conforman las áreas de Fortalecimiento Institucional.

*Fuente: Matriz de Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021 Áreas de Fortalecimiento Institucional. -*

De acuerdo con lo reflejado en el Gráfico No. 16, a continuación, se destacan los principales avances de las áreas de Fortalecimiento Institucional:

* **Dirección de Control de Gestión:** cumplimiento satisfactorio de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), con el fortalecimiento de controles internos, la elaboración de la Autoevaluación según la metodología del Marco Común de Evaluación y el seguimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano.
* **Dirección de Comunicaciones:** interacción permanente del MICM en los distintos entornos digitales, así como el desarrollo de procesos de comunicación interna basados en modelos innovadores, lo que ha permitido mantener una satisfacción favorable tanto a lo interno como a lo externo de la institución.
* **Dirección Jurídica:** elaboración y revisión recurrente de documentos legales, asistencia legal a las áreas, verificación del cumplimiento de la normativa nacional en la prestación de los servicios que ofrece la institución, entre otros.
* **Dirección de Análisis Económico:** apoyo en la capacitación de un total de 39 colaboradores del MICM en temas de estadísticas, realización de 1 informe trimestral de precios, 3 prospectos de corto plazo del mercado de hidrocarburos, y 2 informes mensuales de coyuntura económica e industrial. Además de la programación, el área trabajó en otros productos no planificados en el POA, dentro de los que se destacan: construcción del DataLab, creación y articulación de Comité de Datos, coordinación de la Encuesta Nacional de Capital Humano ENICAHU, entre otros.
* **Dirección de Recursos Humanos:** gestión de 54 promociones de personal, desarrollo de 2 jornadas de salud, distribución de reportes de asistencias del personal, carnetización, entre otros. Además de la programación del trimestre, la dirección trabajó en otras actividades no planificadas, dentro de la que se destaca el levantamiento de brechas para el fortalecimiento de las competencias técnicas del personal.
* **Dirección Administrativa:** atención oportuna a los requerimientos administrativos, sensibilización en política y protocolos de atención para las áreas administrativas, y la efectiva ejecución de los planes de mantenimiento de la planta física, maquinarias, equipos y flotilla vehicular.
* **Dirección Financiera:** elaboración de 3 informes de gestión financiera, 3 informes de estados financieros, 1 informe sobre la emisión de pagos, 3 informes de ejecución presupuestaria, entre otros.
* **Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación:** desarrollo de 3 mantenimientos a la infraestructura tecnológica, adquisición e implementación de 846 hardware y 1 software, soporte técnico recurrente a las áreas, entre otros.
* **Departamento de Acceso a la Información:** atención a los requerimientos de información pública asegurando el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley No. 200-04, respuesta oportuna a las quejas, reclamaciones y denuncias recibidas a través del Sistema de Nacional de Atención Ciudadana 311, actualización del Sub-Portal de Transparencia, y actualización del Portal de Datos Abiertos. Además de la programación del trimestre, la dirección trabajó en otras actividades, dentro de las que se destaca el desarrollo de una charla sobre transparencia y ética en la gestión pública mediante la cual fueron impactados un total de 51 colaboradores.
* **Dirección de Atención Integral al Cliente:** atención a las solicitudes de servicios presenciales y en línea, obteniendo un nivel de satisfacción favorable por encima de lo proyectado, desarrollo de una jornada de ideas y servicios en la Oficina Regional Santiago, entre otros. Además de la programación del trimestre, la dirección trabajó en otras actividades, dentro de las que se destaca la creación de la Mesa Técnica de Servicios Integrales del MICM, constituyendo un espacio de diálogo plural, de carácter interdepartamental, en el objetivo de impulsar el esquema de mejora continua, la cohesión y el compromiso en el servicio.
* **Dirección de Planificación y Desarrollo:** actualización y aprobación por parte del MAP de la estructura organizacional, asistencia técnica a las Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL) del sector en el proceso de habilitación, formulación y seguimiento a la ejecución de sus planes, realización de 4 charlas de sensibilización sobre igualdad de género, entre otras. Además de la programación del trimestre, la dirección trabajó en otras actividades no programadas en el POA, entre ellas: aplicación de una encuesta sobre la perspectiva institucional de género, planificación, formulación y registro en el SIGEF del presupuesto del MICM correspondiente al año 2022, apoyo en la elaboración de acuerdo sobre el Proyecto Fortalecimiento del Sector Mipymes para la Activación Económica de la República Dominicana en el Contexto del COVID-19, entre otras.

Con relación a la eficacia en el cumplimiento, para el periodo julio - septiembre 2021 las áreas de Fortalecimiento Institucional obtuvieron a nivel general una calificación satisfactoria de 96%.

*Fuente: Matriz de Monitoreo y Evaluación del 2do trimestre POA 2021 Áreas de Fortalecimiento Institucional. -*

En la tabla No. 7, se presenta el comportamiento de las metas planificadas en el POA por las áreas de Fortalecimiento Institucional para el período julio - septiembre 2021:

| **Tabla No. 7 Comportamiento de Metas Programadas Fortalecimiento Institucional Julio - Septiembre 2021** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Producto** | **Unidad de medida** | **Meta programada** | **Meta lograda** | **% Ejecución** |
| **Dirección de Control de Gestión** | | | | |
| Implementación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad  ISO 900:2015 | % de Procesos estandarizados acorde a lo programado | N/A | N/A | N/A |
| Cantidad de áreas certificadas | N/A | N/A |
| Implementación y Certificación Compliance ISO 37301: 2020 | % de Procesos estandarizados acorde a lo programado | 100% | 100% | 50% |
| Cantidad de áreas certificadas | 9 | 0% |
| Implementación y Certificación Antisoborno ISO 37001: 2016 | % de Procesos estandarizados acorde a lo programado | 100% | 100% | 50% |
| Cantidad de áreas certificadas | 3 | 0% |
| Implementación y certificación del Programa de Sostenibilidad 3Rs | % de Procesos normados acorde a lo programado | 40% | 40% | 100% |
| % de programas implementado | 40% | 40% |
| % de acciones del programa implementadas | 25% | 25% |
| Sistema de Administración y Control Interno fortalecido | % de cumplimiento con las NOBACI | 25% | 25% | 100% |
| Autoevaluación según metodología del Marco Común de Evaluación CAF (SISMAP) | % de diagnóstico elaborado | 25% | 25% | 100% |
| Carta Compromiso al Ciudadano (SISMAP) | % de compromisos cumplidos | 25% | 25% | 100% |
| Recertificación Nortic A5 | % de directrices y recomendaciones aplicadas | N/A | N/A | N/A |
| Auditorías internas de calidad | % del plan de auditoría ejecutado | 25% | 25% | 100% |
| **Dirección de Comunicaciones** | | | | |
| Comunicación interna institucional basada en modelos innovadores de comunicación | % de satisfacción con la comunicación interna | 20% | 20% | 100% |
| % de implementación del Plan de Comunicación Interna | 60% | 60% |
| Relaciones públicas con los medios de comunicación fortalecida | % de favorabilidad del ministerio en los medios de comunicación | 20% | 20% | 100% |
| % Ejecución plan de RRPP | 60% | 60% |
| Presencia del Ministerio en los entornos digitales | % de fidelidad en las redes sociales | 20% | 20% | 100% |
| % de nuevos seguidores en las Redes Sociales | 60% | 60% |
| % de requerimientos respondidos en los tiempos establecidos | 24% | 24% |
| Estrategias de relacionamiento con grupos de interés definidas | % del programa de relacionamiento con grupos de interés implementado | 20% | 20% | 100% |
| **Dirección Jurídica** | | | | |
| Asistencia para el desarrollo de los procesos administrativos sancionadores | % de casos sancionados | 25% | 25.0% | 100% |
| Elaboración y revisión de documentos legales | % de documentos elaborados de acuerdo con los plazos reglamentarios | 22.5% | 22.0% | 98% |
| Verificación del cumplimiento de la normativa nacional | % de resoluciones emitidas | 25% | 24.5% | 98% |
| Representación legal y defensa del MICM y sus funcionarios ante los tribunales | % de documentos elaborados de acuerdo a los plazos reglamentarios | 25% | 24.0% | 98% |
| % de representaciones realizadas | 22.5% | 22.5% |
| Asesoramiento y redacción de las respuestas a los recursos administrativos (reconsideración y jerárquico) | % de asesorías realizadas en el tiempo establecido | 25% | 25.0% | 100% |
| Elaboración de borradores y anteproyectos de leyes, decretos, resoluciones y reglamentos. | % de normativas revisadas y/o elaboradas | 25% | 24.8% | 99% |
| Asistencia legal a las áreas | % asistencia legales emitidas conforme solicitudes | 22.5% | 22.5% | 100% |
| Benchmarking sobre mejores prácticas de la región en las áreas de regulación de la comercialización, de la seguridad de las instalaciones y la fijación de precios de los combustibles | % de informe realizado producto del benchmarking realizado | 22.5% | 22.0% | 98% |
| **Dirección Análisis Económico** | | | | |
| Coordinación del Monitor de Industria y Comercio | Publicaciones realizadas | N/A | N/A | N/A |
| Informe mensual de coyuntura económica e industrial | Reportes emitidos | 3 | 2 | 67% |
| Investigación económica semestral | Publicaciones realizadas | N/A | N/A | N/A |
| Informe Mensual del Índice del Margen de Intermediación | Publicaciones realizadas | N/A | N/A | N/A |
| Publicación de estadísticas MICM de la semana | Entregas al departamento de comunicaciones, para su publicación en las redes y portal web del MICM | 3 | 39 | 100% |
| Servicios de apoyo y capacitación en estadística a áreas del MICM | Personas capacitadas | 30 | 39 | 100% |
| Reuniones técnicas | 1 | 4 |
| Implementación del Índice de Márgenes de Intermediación Comercial (IMIC) | Boletines producidos y publicados | 1 | 1 | 100% |
| Publicación de la Encuesta Nacional de Desarrollo Industrial y Sostenibilidad en las Empresas (ENDIS) 2019 | Informes publicados | N/A | N/A | N/A |
| Monitor Global de Emprendimiento (GEM) 2021 | Informes de encuesta | N/A | N/A | N/A |
| Monitor Global de Emprendimiento (GEM) 2022 | Informes de encuesta | N/A | N/A | N/A |
| Conclusión de la Encuesta sobre el Impacto Económico a las Mipymes por la Crisis del COVID-19 | Informes de encuesta | N/A | N/A | N/A |
| Informe trimestral de precios | Informes realizados | 1 | 1 | 100% |
| Prospectos de Corto Plazo del Mercado de Hidrocarburos | Prospectos realizados | 3 | 3 | 100% |
| Coordinación de la subcomisión prosperidad en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) | Informes de Seguimiento de Metas | N/A | N/A | N/A |
| **Dirección de Recursos Humanos** | | | | |
| Programa de incentivos y beneficios al personal | % de cumplimiento del programa de incentivos y beneficios al personal | 25% | 25% | 100% |
| Actividades conmemorativas y de integración del personal | Actividades de integración del personal desarrolladas | N/A | N/A | 100% |
| Actividades conmemorativas | 1 | 1 |
| Evaluación del desempeño del personal | % de empleados evaluados | N/A | N/A | N/A |
| Programa de capacitación al personal | % de cumplimiento del programa de capacitación al personal | 35% | 39% | 92% |
| % del personal de nuevo ingreso instruido en las charlas de inducción | 25% | 21% |
| Programas de pasantías desarrollado | Número de pasantes universitarios | 3 | 3 | 100% |
| Número de pasantes con necesidades especiales | 1 | N/A |
| Promociones de personal | Número de promociones gestionadas | 12 | 54 | 100% |
| Atenciones y orientaciones médicas al personal | Jornadas de salud realizadas | 1 | 2 | 100% |
| Evaluaciones médicas al personal realizadas | 1 | 1 |
| % de servidores atendidos y orientados a través del consultorio médico | 25% | 25% |
| Registro y control del personal | % del personal de nuevo ingreso registrado en la base de datos | 25% | 25% | 100% |
| % del personal carnetizado | 25% | 28% |
| Número de reportes de asistencia distribuidos | 3 | 15 |
| % de expedientes del personal actualizado | 25% | 25% |
| Evaluación de satisfacción de los servicios de recursos humanos | % de satisfacción de los clientes internos. | 21.25% | 21.25% | 100% |
| Novedades de Nóminas | % de las novedades de nóminas realizadas | 25% | 25% | 100% |
| Reevaluación y adecuación de la infraestructura y capacitación del personal respecto al programa de salud ocupacional | Gestión de adecuación de espacios físicos con defectos | N/A | N/A | 100% |
| Porcentaje del personal capacitado en materia de salud y seguridad ocupacional. | 8.75% | 8.75% |
| **Dirección Administrativa** | | | | |
| Implementación de mejoras a los procesos administrativos | % de implementación del plan de mejora | N/A | N/A | N/A |
| Plan de mantenimiento de la plata física, maquinaria y equipos, implementado | % de ejecución del plan de mantenimiento | 31.66% | 32% | 100% |
| Plan de mantenimiento de la flotilla vehicular implementado | % de ejecución del plan de mantenimiento | 30% | 30% | 100% |
| Plan de adecuación de la infraestructura física implementado | % de ejecución del plan de infraestructura | 40% | 40% | 100% |
| Elaboración de política y protocolo de atención para las áreas administrativas | Protocolo elaborado y aprobado | N/A | N/A | 100% |
| % de colaboradores sensibilizados y/o capacitados en el uso de la política y protocolos de atención. | 25% | 25% |
| Atención oportuna a los requerimientos administrativos | % de requerimientos de suministro atendidos de manera oportuna | 22.5% | 23% | 100% |
| % de requerimientos de transporte atendidos de manera oportuna | 22.5% | 23% |
| % de requerimientos respondidos del área de servicios generales respondidos de manera oportuna (conserjería y mayordomía) | 22.5% | 23% |
| % de satisfacción de los colaboradores con los servicios de la Dirección Administrativa | 22.5% | 21% |
| Control de bienes | Inventarios de activos fijos realizados | N/A | N/A | N/A |
| Control de suministros | Inventarios de suministros realizados | 1 | 1 | 100% |
| Gestión documental y de archivos | % de nuevas áreas integradas al sistema institucional de archivo de acuerdo con el diagnostico | 25% | 10% | 70% |
| Cantidad de propuestas de series a eliminar | N/A | N/A |
| % de documentos actualizados de la Tabla de Retención Documental | N/A | N/A |
| % de actualización del cuadro de clasificación documental | 20% | 20% |
| Gestión del proceso de compras y contrataciones institucional | Porcentaje de procesos publicados que se encuentran en el estado según corresponda, al cumplirse la fecha estimada de adjudicación prevista en el cronograma | 23.8% | 24% | 100% |
| % de requerimientos debidamente clasificados | 23.8% | 24% |
| **Dirección Financiera** | | | | |
| Informe de Gestión Financiera | Informes de gestión financiera elaborados | 3 | 3 | 100% |
| Elaboración de Estados Financieros | Informes de estados financieros elaborados | 3 | 3 | 100% |
| Análisis del gasto | Informes de ejecución de gastos | 1 | 1 | 100% |
| Gestión de pagos | Informes pagos emitidos dentro de los plazos establecidos | 1 | 1 | 100% |
| Informes de Ejecución Presupuestaria de proyectos, convenios, ASFL, y Centros Mipymes | Informes de ejecución de Proyectos y Convenios | 1 | 1 | 100% |
| Informes de ejecución ASFL | 1 | 1 |
| Informes de ejecución Centros Mipymes | 1 | 1 |
| **Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones** | | | | |
| Adquisición de componentes de software, hardware y complementos para los equipos tecnológicos del MICM | Cantidad de software adquiridos  (Licencias) | 1 | 1 | 100% |
| Cantidad de Hardware adquiridos  (Equipos tecnológicos) | 782 | 846 |
| Mantenimiento preventivo de la infraestructura tecnológica | Mantenimientos realizados | 3 | 3 | 100% |
| Reforzamiento de seguridad en activos tecnológicos | Equipos intervenidos | N/A | N/A | N/A |
| Implementación del sistema de correspondencia TRANSDOC del PNUD | Sistema implementado | N/A | N/A | N/A |
| Microsoft Azure implementado | % de servicios migrados a la nube | N/A | N/A | N/A |
| Interoperabilidad del MICM con otras instituciones | Acuerdos con instituciones públicas y privadas firmados | 10 | 9 | 90% |
| Acuerdos con importadores de combustibles establecidos | N/A | N/A |
| Servicio de soporte técnico a áreas internas del MICM | % de soporte brindado conforme las solicitudes recibidas | 25% | 25% | 100% |
| Recertificaciones NORTIC | Certificaciones actualizadas | 3 | 2 | 67% |
| **Dirección de Acceso a la Información** | | | | |
| Atención a los requerimientos de información pública asegurando el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Ley No. 200-04 | % de respuesta a las solicitudes recibidas | 22.5% | 22.5% | 100% |
| % de informaciones entregadas dentro del plazo establecido. | 22.5% | 22.5% |
| Respuesta oportuna a las quejas, reclamaciones y denuncias canalizadas por la ciudadanía a través del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311 | % de respuestas a las quejas, reclamaciones y denuncias del sistema 311 | 21.25% | 21.25% | 100% |
| Sub-Portal de Transparencia actualizado | % de links actualizados | 22.5% | 22.5% | 100% |
| Capacitaciones sobre temas relacionados con Acceso a la Información Pública. | Cantidad de eventos de capacitación | N/A | N/A | N/A |
| Total, de empleados impactados | N/A | N/A | N/A |
| Portal Datos Abiertos Actualizado | % de datos actualizados | 25% | 25% | 100% |
| **Dirección de Atención Integral al Cliente** | | | | |
| Ampliación de la capacidad de servicio al cliente en las oficinas regionales | Unidades de servicio al cliente gestionadas | N/A | N/A | N/A |
| Ampliación de la capacidad de la Recepción en la Torre MICM | Unidades de Recepción instaladas | N/A | N/A | N/A |
| Atención a las solicitudes de servicios presenciales presentadas por los ciudadanos/clientes | % de satisfacción del cliente por el servicio ofrecido | 21.25% | 23% | 100% |
| % de cumplimiento de días máximo para revisión expedientes | 22.5% | 25% |
| Atención a las solicitudes de servicios en línea presentadas por los ciudadanos/clientes | % de satisfacción del cliente por el servicio ofrecido | 21.25% | 23% | 100% |
| % de cumplimiento de días máximo para respuesta del correo electrónico y chat | 22.5% | 24% |
| Recepción y atención de visitantes | Nivel de satisfacción del servicio de asistencia | 21.25% | 23% | 100% |
| Diagnóstico sobre imagen pública y atención integral al ciudadano/cliente | Diagnóstico realizado | N/A | N/A | N/A |
| Benchmarking sobre buenas prácticas internacionales en servicio al cliente | Benchmarking realizado | N/A | N/A | N/A |
| Diagnóstico de políticas de atención inclusivas y accesibilidad universal a los clientes del MICM | Diagnóstico realizado | N/A | N/A | N/A |
| Jornada de ideas y Servicios In Situ (JIS) | Oficinas regionales y provinciales impactadas | 1 | 1 | 100% |
| **Dirección de Planificación y Desarrollo** | | | | |
| Estructura Organizacional actualizada | % de actualizaciones realizadas según necesidades | 25% | 25% | 100% |
| Manual de Organización y Funciones actualizado | % de actualización del Manual | 25% | 25% | 100% |
| Manual de Descripción de Cargos actualizado | % de actualización del Manual | N/A | N/A | N/A |
| Manual de Procesos y Procedimientos actualizado | % de procesos actualizados | N/A | N/A | N/A |
| Manual de políticas internas actualizado | % de actualizaciones realizadas según necesidades | 25% | 25% | 100% |
| Estructura Programática del Presupuesto MICM 2022 revisada y actualizada | Estructura Programática actualizada | 1 | 1 | 100% |
| Plan Operativo Anual (POA) formulado | Planes Operativos Anuales | N/A | N/A | N/A |
| Monitoreo y evaluación del Plan Operativo Anual (POA) | Informes de monitoreo elaborados | 1 | 1 | 100% |
| Monitoreo y evaluación de las metas físicas del Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) | Reportes de evaluación | 1 | 1 | 100% |
| Memoria Anual de Rendición de Cuentas Institucional | Documento presentado | N/A | N/A | N/A |
| Monitoreo de avances del Plan Estratégico Institucional (PEI) | Informe elaborado | N/A | N/A | N/A |
| Informe de la Producción Pública sectorial asociada al Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) | Reporte elaborado | N/A | N/A | N/A |
| Presupuesto MICM 2022 formulado y registrado en el SIGEF | Presupuesto elaborado | N/A | N/A | N/A |
| Plan Anual de Compras y Contrataciones 2022 (PACC) formulado | Plan formulado | 1 | 1 | 100% |
| Informes semanales de ejecución presupuestaria | Informes realizados | 12 | 12 | 100% |
| Asistencia técnica en la formulación y seguimiento de programas y proyectos SNIP | % de asistencias ofrecidas conforme lo solicitado por las áreas | 25% | 25% | 100% |
| Seguimiento a la ejecución física y financiera de programas y proyectos SNIP | Informes de seguimiento a los programas y proyectos SNIP | 2 | 2 | 100% |
| Reprogramación física y financiera de proyectos SNIP | Reprogramaciones físicas y financieras de proyectos SNIP | 1 | 1 | 100% |
| Servicio de información y orientación a las ASFL | % de orientaciones brindadas conforme las recibidas | 25% | 25% | 100% |
| Servicio de asistencia técnica en formulación de planes, programas y proyectos para ASFL | Asistencias técnicas ofrecidas a las ASFL | 25% | 25% | 100% |
| Habilitación de las ASFL del sector industria, comercio y Mipymes | % de ASFL que cumplen con los requerimientos establecidos habilitadas | 25% | 25% | 100% |
| Servicio de capacitación y fortalecimiento de las ASFL del sector | Talleres realizados | N/A | N/A | N/A |
| ASFL capacitadas | N/A | N/A |
| Gestión de asignación presupuestaria a las ASFL del sector | Propuesta de asignación de fondos | 1 | 1 | 100% |
| Seguimiento a la ejecución de proyectos de ASFL con asignación de subvención | Informes de monitoreo elaborados | 1 | 1 | 100% |
| Detección de ofertas de cooperación para la implementación de programas y proyectos institucionales | % de ofertas de cooperación aplicables al sector identificadas y presentadas | 25% | 0% | 0% |
| Seguimiento a los programas y proyectos con cooperación internacional | Informes realizados | 1 | 1 | 100% |
| Sensibilización en Equidad de Género | Número de charlas y talleres realizados | 1 | 4 | 100% |
| Número de actividades de promoción sobre equidad de género y responsabilidad social realizadas | 1 | 3 |
| Transversalización Institucional de la Perspectiva de Género | Número de encuentros con áreas sustantivas para incluir el enfoque de género en sus actividades | 2 | 5 | 100% |

*Fuente: Matriz de Monitoreo y Evaluación del 3er trimestre POA 2021 del Fortalecimiento Institucional.-*

# RECOMENDACIONES GENERALES

Con el objetivo de fortalecer el proceso de planificación institucional y asegurar el cumplimiento de los resultados esperados, a continuación, algunas recomendaciones como resultado del monitoreo y evaluación del POA del 3er trimestre 2021:

* Continuar asegurando y resguardando las evidencias que demuestren la ejecución de los productos.
* Implementar las acciones correctivas identificadas, que subsanen las desviaciones presentadas.
* Gestionar de manera oportuna y conforme el proceso establecido, los requerimientos de compras y contrataciones que inciden en el cumplimiento de los productos programados en el POA.
* Continuar con los esfuerzos internos que aseguren la eficiencia de los procesos de apoyo que intervienen en el logro de los resultados esperados.
* Asegurar la actualización de las metas reprogramadas para futuros periodos de evaluación.
* Considerar la reprogramación de metas de manera objetiva, basada en el histórico de ejecución, a fin de evitar futuras desviaciones tanto negativas como positivas.

**Elaborado por:**

**Jennifer Jiménez Pimentel**

Encargada del Departamento de Planificación

**Aprobado por:**

**Miguel Ivan Palmers**

Director de Planificación y Desarrollo