

**PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) AÑO 2022**

Productos Comprometido en el IGP

ÁREA		VICEMINISTERIO DE DESARROLLO INDUSTRIAL														
PROGRAMA PRESUPUESTARIO		11- FOMENTO Y DESARROLLO DE LA PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD DEL SECTOR INDUSTRIAL														
TOPE PRESUPUESTARIO ASIGNADO		558,979,676.00														
ALINEACIÓN PLAN ESTRATÉGICO		Cronograma														
Eje estratégico		Presupuesto asignado*														
Objetivo Estratégico		Programación de Metas														
Macroproducto		Ene - Mar														
Producto		Abr - Jun														
Tipología <sup>1</sup>		Jul - Sept														
Descripción del producto		Oct - Dic														
Unidad de medida		T-1 T-2 T-3 T-4														
Meta		Ene - Mar														
Medio de verificación		Abr - Jun														
Beneficiarios e Impacto esperado		Jul - Sept														
Tareas		Oct - Dic														
Responsable		Ene - Mar														
Participantes		Abr - Jun														
		Jul - Sept														
		Oct - Dic														
1- Fomento y desarrollo de la cultura emprendedora y el emprendimiento	1.4 Fomentar una industria de soporte que brinde apoyo al emprendedor durante toda la cadena de valor	Proyectos de sostenibilidad junto a las industrias	Proyecto Programa de Capacitación Plan Barrio Nestlé MICM	Producto Terminal	Apoyar en termino formativo a través de capacitaciones a socios y micro-distribuidores del Programa Plan Barrio Nestlé, en temas de "Educación Financiera", "Transformación Digital", "Asociatividad Empresarial como Metodología de Éxito", y "Sostenibilidad y Manejo de Residuos", transformándolos en unidades productivas que les permitan el mejoramiento del nivel y condiciones de vida de las familias involucradas.	Socios y microdistribuidores capacitados	200	Informes de capacitación, programas, lista de asistencia, cantidad de horas asistidas, estudio sobre efecto de capacitaciones en desempeño de iniciativas de las socias y micro-distribuidores.	Beneficiarios: Socios y microdistribuidores capacitados. Impacto esperado: Socios y microdistribuidores capacitados.	1- Coordinar y ejecutar el programa de capacitación del tercer y último grupo de la primera fase. 2- Evaluar de los resultados de las capacitaciones (primera fase del proyecto). 3- Celebrar graduación (último grupo de la segunda fase). 4- Coordinar y entregar de las grabaciones profesionales de las capacitaciones (última fase del proyecto).	Viceministerio de Desarrollo Industrial	Sector público - privado - académico y personas independientes	100	100		
			Proyecto Emprendamos Juntos Coca Cola - MICM	Producto Terminal	Proporcionar un programa que permita desarrollar las acciones formativas y de capacitación a 10,000 colmaderos del Gran Santo Domingo y Santiago, integrantes de la base de datos de Bepensa Dominicana para contribuir, desde el ámbito social, a su empoderamiento como líderes comunitarios y, desde el ámbito del fortalecimiento económico, al desarrollo de los colmaderos como microempresas exitosas, acordes con la nueva realidad social, económica y de consumo post pandemia.	Colmaderos capacitados	5,000	Informes de capacitación, programas, lista de asistencia, cantidad de horas asistidas, estudio sobre efecto de capacitaciones en desempeño de iniciativas de las socias y micro-distribuidores.	Beneficiarios: Colmaderos. Impacto esperado: Colmaderos capacitados.	1- Coordinar el diseño y la ejecución de la iniciativa 2- Identificar motor y obtener el involucramiento de las entidades implementadoras del programa 3- Revisar y aprobar las propuestas de proyectos 4- Implementar estrategia de comunicación 5- Coordinar lanzamiento del proyecto 6- Dar seguimiento y supervisar ejecución técnica 7- Elaborar informes semestrales de ejecución 8- Realizar acto de cierre de proyecto	Viceministerio de Desarrollo Industrial	Sector público - privado - académico y personas independientes	5,000			
9.1 Apoyar el fortalecimiento de la infraestructura de capital y física de las industrias	9.1.2 Certificación de revisión de planos de locales industriales	9.1 Apoyar el fortalecimiento de la infraestructura de capital y física de las industrias	9.1.2 Certificación de revisión de planos de locales industriales	Producto Terminal	Certificación otorgada por el MICM emitiendo la no objeción a los planos para los proyectos de edificios del sector industrial, luego de asegurar que cumplen con los requisitos establecidos conforme a Ley No. 687-82, y los Decretos Nos. 576-06 y 511-86.	% de certificaciones emitidas en función de la demanda y el cumplimiento de las normativas	100%	Registro de solicitudes recibidas y certificaciones emitidas que cumplen con las normativas	Beneficiarios: Empresas solicitantes. Impacto Esperado: Empresas con los permisos requeridos para construcción de naves industriales.	1- Recibir de solicitudes. 2- Realizar análisis técnico. 3- Elaborar informes. 4- Emitir certificaciones de no objeción, si aplica.	Viceministerio de Desarrollo Industrial	Sector público-privado y personas independientes	25%	25%	25%	25%
			APP de compra y ventas de productos industriales dominicanos	Producto Terminal	Es una aplicación que tiene como propósito crear una plataforma de oferta y demanda, a fin de dar a conocer industrias de manufactura local y los productos que estas producen y venden. De manera que se pueda solicitar cotizaciones, comprar y mandar a producir productos	Aplicación en funcionamiento	1	APP disponible en Google Play o App Store	Beneficiarios: Empresas dominicanas y el ciudadano. Impacto Esperado: Industrias con una plataforma digital disponible para ofertar sus productos al público en general.	1- Coordinar reuniones preparatorias para el levantamiento de aspectos técnicos de la APP 2- Contratar un desarrollador, en caso de requerirlo 3- Desarrollar de la APP 4- Revisar las pruebas de funcionalidad de la APP 5- Coordinar el lanzamiento de la APP 6- Realizar lanzamiento de la APP 7- Coordinar una campaña publicitaria para dar a conocer la app y como se usa.	Viceministerio de Desarrollo Industrial	Sector público-privado y personas independientes				1



9- Fomento del desarrollo de los sectores productivos y la industrialización

9.6 Fomentar estrategias de P+L y economía circular en el sector manufacturero	Desarrollo Industrial Verde	<p>Proyecto Certificación Sostenibilidad 3Rs a Industrias Manufactureras</p>	Producto Terminal	<p>Asesorar y preparar para lograr la certificación Sostenibilidad 3Rs a industrias de manufactura local que desean incrementar su ecoeficiencia y disminuir el impacto de sus acciones en el medio ambiente, para una mayor sostenibilidad económica, ambiental y social.</p>	Industrias manufactureras capacitadas y certificadas	10	Reporte de resultados del proyecto	<p><b>Beneficiarios:</b> Industrias manufactureras <b>Impacto esperado:</b> Industrias manufactureras capacitadas y certificadas</p>	<p>1- Coordinar reuniones preparatorias. 2- Identificar industrias potencialmente beneficiarias. 3- Gestionar contratación expertos. 4- Coordinar y ejecutar talleres y visitas a empresas. 5- Dar seguimiento y acompañamiento en proceso de certificación 6- Elaborar informes de monitoreo y seguimiento 7- Certificación y acto de cierre de proyecto</p>	Viceministerio de Desarrollo Industrial	Sector público - privado - industrias de manufactura local	10									
		<p>Proyecto de Formación y Asistencia Técnica Avanzada para la Sostenibilidad y Competitividad del Sector Plástico en la República Dominicana</p>	Producto Terminal	<p>Elaborar de propuesta para la creación de un centro de capacitación e investigación del plástico y del caucho en Re. Dom con el fin de brindar formación y asistencia técnica al sector industrial de plástico en los ámbitos de prácticas de producción sostenible, reciclaje, gestión de residuos, economía circular, producción más limpia, productividad e innovación, calidad, seguridad industrial y operación de maquinarias.</p>	Propuesta de un centro de capacitación e investigación del plástico y caucho en Re. Dom. elaborada.	1	Documento de la propuesta elaborado	<p><b>Beneficiarios:</b> Industrias dominicanas del sector plástico. <b>Impacto esperado:</b> Sector industrial del plástico capacitado y asistido técnicamente. Impacto económico, social y ambiental. Propuesta de un centro de capacitación e investigación del plástico y caucho en R.D. elaborada.</p>	<p>1- Coordinar reuniones preparatorias. 2- Preparar propuesta de colaboración con instituto especializada en capacitación e investigación del plástico. 3- Firma de acuerdo de colaboración.</p>	Viceministerio de Desarrollo Industrial	Sector público - industrias de manufactura local	1									
		<p>9.6.1 Estrategia de P+L y economía circular para ser implementadas en industrias manufactureras y parques industriales (reconversión o nuevas instalaciones).</p>	Producto Terminal	<p>Diseñar una Estrategia de Producción Más Limpia y Economía Circular de cara a promover la transformación productiva del sector industrial contribuyendo a incrementar la competitividad y el valor agregado de los sistemas industriales en términos económicos, ambientales y sociales, a partir del uso eficiente y sostenible de los recursos, la circularidad, innovación tecnológica y colaboración en nuevos modelos de negocio.</p>	Estrategia de P+L diseñada	1	Documento de la estrategia elaborado	<p><b>Beneficiarios:</b> Industrias manufactureras <b>Impacto esperado:</b> Contar desde el MCM una estrategia que sirva como hoja de ruta para promover la transformación productiva del sector industrial en términos económicos, ambientales y sociales.</p>	<p>1- Contratar un equipo consultor para el diseño de la estrategia. 2- Apoyar y dar seguimiento al equipo consultor con el levantamiento de datos y análisis. 3- Revisar y validar los entregables que remita el equipo consultor.</p>	Viceministerio de Desarrollo Industrial	Sector público - consultor independiente	1									
		<p>9.6.2 Programa especializado de capacitación dirigido al sector industrial</p>	Producto Terminal	<p>Fortalecimiento de capacidades a través de talleres, cursos y seminarios en temas relacionados a la productividad, la calidad, la producción sostenible, innovación e incorporación de más tecnología en las industrias; con el fin de mejorar la cualificación de los recursos humanos para avanzar hacia un proceso de desarrollo sostenible.</p>	Personas capacitadas en temas especializados de gestión, mejoras de procesos industriales, y calidad	100	Reporte de técnicos de las industrias manufactureras capacitados.	<p><b>Beneficiarios:</b> Técnicos empleados de industrias manufactureras <b>Impacto Esperado:</b> Incrementadas las capacidades en desarrollo industrial y desarrollo sostenible.</p>	<p>1- Contratar expertos y facilidades logísticas. 2- Seleccionar a los participantes. 3- Ejecutar cursos virtuales. 4- Ejecutar eventos de cierre.</p>	Viceministerio de Desarrollo Industrial	Sector público-privado-académico y personas independientes	RDS 4,153,400.00	50	50							
		<p>9.6.3 Diagnósticos de P+L en las industrias</p>	Producto Terminal	<p>Realizar asistencia especializada para fortalecer las capacidades técnicas para el diseño de Diagnósticos de Producción más Limpia con sus respectivos Planes de Implementación de las oportunidades y mecanismos para su implementación en diez industrias en la República Dominicana.</p>	Diagnósticos realizados	10	Reportes finales de los diagnósticos elaborados	<p><b>Beneficiarios:</b> Industrias manufactureras. <b>Impacto esperado:</b> Industrias manufactureras diagnosticadas.</p>	<p>1- convocar de las industrias participantes. 2- Capacitar y dar asistencias técnicas (visitas) a las industrias beneficiadas. 3- Revisar y validar los entregables que remita el equipo consultor. 4- Realizar acto de cierre de proyecto.</p>	Viceministerio de Desarrollo Industrial	Sector público - industrias de manufactura local - consultores independientes										10
9.7 Promover la cohesión de la política de promoción internacional y la regulación tributaria		<p>9.6.4 Colaboración intersectorial para la implementación de la plataforma electrónica de comercialización de residuos</p>	Producto Terminal	<p>Apoyar e impulsar por medio de una colaboración público-privada la implementación de una plataforma de comercialización para el intercambio de residuos a través de un sistema electrónico de comercialización que permita el aprovechamiento o reincorporación de éstos a las diferentes cadenas productivas.</p>	Estrategias identificadas	1	Reporte de lista de productos ofertados en la plataforma Número de transacciones de comercialización realizadas	<p><b>Beneficiarios:</b> Industrias manufactureras. <b>Impacto Esperado:</b> Reducir los impactos ambientales de la mala gestión de residuos en las industrias.</p>	<p>1- Coordinar reuniones preparatorias. 2- Preparar propuesta de colaboración con empresa especializada en gestión de residuos 3- Ejecutar propuesta de colaboración. 4- Elaborar informes de monitoreo y seguimiento.</p>	Viceministerio de Desarrollo Industrial	Sector público - privado	1									
		<p>9.7.1 Procesos simplificados y digitalizados para la aplicación de las facilidades tributarias disposiciones legales</p>	Producto Intermedio	<p>Este producto consiste en el levantamiento, análisis y propuesta de recomendaciones con el fin de eficientar los procesos de las facilidades tributarias que pueden recibir los industriales por las disposiciones legales vigentes.</p>	% de documentos con propuestas de simplificación de trámites	100%	Documentos con propuestas de simplificación de trámites	<p><b>Beneficiarios:</b> Industrias de manufactura local. <b>Impacto Esperado:</b> Impulsados los procesos administrativos tributarios simplificados.</p>	<p>1- Realizar levantamiento de los procesos a analizar 2- Analizar los procesos levantados. 3- Proponer recomendaciones para eliminar los cuellos de botella identificados.</p>	Viceministerio de Desarrollo Industrial / Dirección de Economía Industrial	Sector público - privado								100%		
9.8 Impulsar la implementación de sistemas de gestión de la calidad en industrias		<p>9.8.1 Propuesta de programa sistemático de asistencias técnicas puntuales a las industrias para la obtención de certificaciones de calidad</p>	Producto Terminal	<p>Diseñar e implementar un programa especializado de talleres y asistencia técnica dedicado a industrias del interior del país, donde se sensibiliza y se comprometen con implementar esquemas de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC)</p>	Industrias asistidas / acompañadas	10	Reporte de implementación de las industrias manufactureras asistidas	<p><b>Beneficiarios:</b> industrias manufactureras del interior del país (zona sur, norte y este) <b>Impacto esperado:</b> Incrementadas las capacidades de implementación de sistemas de gestión de calidad (SGC)</p>	<p>1- Diseñar el programa. 2- Coordinar reuniones preparatorias. 3- Conciliar y convocar participantes. 4- Contratar expertos y facilidades logísticas. 5- Coordinar e implementar la asistencia técnica.</p>	Viceministerio de Desarrollo Industrial	Sector público-privado- industrias de manufactura local	RDS 1,365,000.00	2							8	















DIRECCIÓN DE SUPERVISIÓN Y CONTROL DE ESTACIONES DE EXPENDIO DE COMBUSTIBLES																																						
1 ALINEACIÓN PLAN ESTRATÉGICO		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14 Cronograma												15	16 Programación de Metas												
Eje estratégico	Objetivo Estratégico	Macroproducto	Producto	Tipología <sup>1</sup>	Descripción del producto	Unidad de medida	Meta	Medio de verificación	Beneficiarios e Impacto esperado	Tareas	Responsable	Participantes	Presupuesto asignado*												T-1	T-2	T-3	T-4										
													E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sept	Oct-Dic										
3. Fomento, regulación y fiscalización de la importación, comercialización y transporte de los combustibles	3.3 Garantizar la seguridad en las operaciones de las estaciones de expendio de combustibles líquidos, GLP y GNV	Regulación y Control de Combustibles	3.3.1 Evaluación técnica de funcionalidad de terreno	Producto Terminal	Es el trámite inicial de todo proyecto de estación de expendio. Este proceso permite verificar si el terreno sometido a evaluación cumple con los requerimientos de seguridad y el régimen de distancia establecido en la normativa vigente.	% de evaluaciones técnicas en función de la demanda y el cumplimiento de las normativas	100%	Relación de evaluaciones técnicas de funcionalidad solicitadas y entregadas que cumplen con las normativas	<b>Beneficiarios:</b> Usuarios y los ciudadanos. <b>Impacto esperado:</b> Mercado regulado.	1- Recibir solicitud y asignar expediente por ventanilla virtual. 2- Examinar expediente. 3- Certificar pagos por ventanilla virtual, elaborar cartas de rutas. 4- Realizar Evaluación y emitir informe de Inspección Técnica. 5- Verificar informe. 6- Entregar carta de resultado al usuario por ventanilla virtual.	Viceministerio de Comercio Interno (Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio)	Dirección de Atención Integral al Cliente y Dirección Administrativa y Dirección Financiera																		25%	25%	25%	25%					
			3.3.2 Autorización para inicio/comunicación de trámites de obtención de permisos para la construcción de estaciones de expendio de combustibles	Producto Terminal	Resolución motivada del Ministro de Industria, Comercio y Mipymes que autoriza a él los titulares del proyecto de estación de expendio a transferir los permisos y autorizaciones de las entidades municipales y gubernamentales que intervienen en las etapas que anteceden al proceso de construcción. Esta resolución tiene una vigencia de dos (2) años, a contar de la fecha de certificación del referido documento.	% de autorizaciones emitidas en función de la demanda y el cumplimiento de las normativas	100%	Relación de autorizaciones solicitadas y respondidas que cumplen con las normativas	<b>Beneficiarios:</b> Usuarios y los ciudadanos. <b>Impacto esperado:</b> Regulación e incremento del comercio de combustibles.	1- Recibir solicitud y asignar expediente por ventanilla virtual. 2- Examinar expediente. 3- Certificar pagos por ventanilla virtual. 4- Elaborar y verificar resolución. 5- Entregar resolución de AIT al usuario por ventanilla virtual.	Viceministerio de Comercio Interno (Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio)	Dirección de Atención Integral al Cliente, Dirección Financiera, Despacho Superior, y Dirección Jurídica																				25%	25%	25%	25%			
			3.3.3 Carta de no objeción para construcción de establecimientos de expendio de combustibles	Producto Terminal	Comunicación que dispone la no objeción a construcción e instalación del proyecto de estación de expendio, amparada en la comprobación de obtención previa de todos los permisos requeridos ante las entidades gubernamentales y municipales competentes conforme a los términos y condiciones de la autorización para el inicio de trámites de obtención de permisos.	% de cartas de no objeción emitidas en función de la demanda y el cumplimiento de las normativas	100%	Relación de cartas de no objeción solicitadas y respondidas que cumplen con las normativas	<b>Beneficiarios:</b> Titulares de proyectos de estaciones de expendio de combustibles. <b>Impacto esperado:</b> Incremento del comercio de combustibles.	1- Recibir solicitud y asignar expediente por ventanilla virtual. 2- Examinar expediente. 3- Certificar pagos por ventanilla virtual. 4- Elaborar y verificar carta. 5- Entregar carta al usuario por ventanilla virtual.	Viceministerio de Comercio Interno (Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio)	Dirección de Atención Integral al Cliente, Dirección Financiera, Dirección Administrativa y Dirección Jurídica																							25%	25%	25%	25%
			3.3.4 Evaluación técnica final	Producto Terminal	Carta que dispone la evaluación técnica final a verificar si los trabajos de construcción del proyecto, remodelación o renovación de Licencia de Operación de estaciones de expendio de combustibles líquidos o craseros de gas licuado de petróleo (GLP) están en la fase de conclusión.	% de evaluaciones técnicas finales realizadas en función de las demandas y cumplimiento de normativas	100%	Relación de evaluaciones técnicas solicitadas y entregadas que cumplen con las normativas	<b>Beneficiarios:</b> Usuarios y los ciudadanos. <b>Impacto esperado:</b> Mercado regulado.	1- Recibir solicitud y asignar expediente por ventanilla virtual. 2- Examinar expediente. 3- Certificar pagos por ventanilla virtual. 4- Elaborar cartas de rutas. 5- Realizar evaluación y emitir informe de Inspección Técnica. 6- Verificar informe. 7- Entregar carta de resultado al usuario por ventanilla virtual.	Viceministerio de Comercio Interno (Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio)	Dirección de Atención Integral al Cliente, Dirección Administrativa y Financiera																							25%	25%	25%	25%
			3.3.5 Licencia para la operación de establecimientos de expendio de combustibles	Producto Terminal	Resolución motivada del Ministro de Industria, Comercio y Mipymes que autoriza el inicio de las actividades de comercialización de combustibles en el establecimiento, con una vigencia de un (1) año.	% de licencias otorgadas en función de la demanda y cumplimiento de normativas	100%	Relación de licencias solicitadas y entregadas que cumplen con las normativas	<b>Beneficiarios:</b> Titulares de proyectos de estaciones de expendio de combustibles. <b>Impacto esperado:</b> Comercio de combustibles regulado.	1- Recibir solicitud y asignar expediente por ventanilla virtual. 2- Examinar expediente. 3- Certificar pagos por ventanilla virtual. 4- Elaborar y verificar licencia de operación. 5- Entregar licencia de operación al usuario por ventanilla virtual.	Viceministerio de Comercio Interno (Dirección de Supervisión y Control de Estaciones de Expendio)	Dirección de Atención Integral al Cliente, Dirección Financiera, Despacho Superior y Dirección Jurídica																							25%	25%	25%	25%



















ÁREA	ÁREAS DE APOYO AL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
PROGRAMA PRESUPUESTARIO	01- ACTIVIDADES CENTRALES
TOPE PRESUPUESTARIO ASIGNADO	

**DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14												15				16				
													Cronograma												Presupuesto asignado				Programación de Metas				
													T-1	T-2	T-3	T-4	Presupuesto asignado				Programación de Metas												
E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Eje estratégico	Objetivo Estratégico	Macroproducto	Producto	Tipología <sup>1</sup>	Descripción del producto	Unidad de medida	Meta	Medio de verificación	Beneficiarios e Impacto esperado	Tareas	Responsable	Participantes																					
	10.2 Incrementar las capacidades técnicas profesionales de los colaboradores del MICM		Programa de capacitación al personal implementado	Producto Intermedio	Consiste en la elaboración y ejecución de un programa de capacitación diseñado para cubrir las necesidades de capacitación y fortalecer las competencias técnicas y conductuales del personal de todas las áreas del MICM.	% de cumplimiento del programa de capacitación	80%	Correos, programación de las capacitaciones, listados de asistencia, evaluaciones de las capacitaciones	<b>Beneficiarios:</b> Personal del MICM. <b>Impacto esperado:</b> Fortalecimiento de las competencias de los colaboradores del MICM.	1- Coordinar y gestionar el desarrollo del evento de capacitación o inducción. 2- Convocar personal. 3- Preparar material didáctico. 4- Apoyar el desarrollo de la capacitación o inducción. 5- Evaluar las capacitaciones	Dirección de Recursos Humanos	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección Administrativa, Todas las áreas del MICM																					
	10.8 Garantizar condiciones salariales acorde a las competencias y condiciones técnicas de los colaboradores		10.8.1 Escala salarial del MICM actualizada	Producto Intermedio	Consiste en el conjunto de categorías diferenciadas por el salario correspondiente, según el grupo ocupacional del cargo.	Escala salarial actualizada	1	Comunicaciones, correos, informes, comunicaciones MAP	<b>Beneficiarios:</b> Personal del MICM. <b>Impacto esperado:</b> Mejoradas las condiciones de los colaboradores del MICM.	1-Realizar propuesta de escala salarial tomando como base el Manual de Cargos aprobado por el MAP. 2-Realizar análisis de impacto financiero de la implementación de la propuesta. 3-Someter a la aprobación del Ministro. 4-Someter a la aprobación del MAP. 5-Implementar la escala salarial aprobada.	Dirección de Recursos Humanos	Dirección de Planificación y Desarrollo, MAP																					
			Programa de incentivos y beneficios al personal	Producto Intermedio	Consiste en mantener en funcionamiento el otorgamiento de los diferentes tipos de incentivos y beneficios a los colaboradores del MICM, conforme lo establecido en las políticas internas.	% de cumplimiento del programa de incentivos y beneficios al personal	100%	Relación de incentivos y beneficios otorgados a los colaboradores (seguro médico, seguro funerario, solicitudes de ayudas, asignación de combustible, bonos)	<b>Beneficiarios:</b> Colaboradores del MICM <b>Impacto esperado:</b> Mejora del clima laboral, mejora de la calidad de vida de los colaboradores.	1- Elaborar programa de incentivos y beneficios al personal. 2- Gestionar disponibilidad de recursos y aprobación de la MAE. 3- Ejecutar del plan de acuerdo a la programación interna. 4- Elaborar informes.	Dirección de Recursos Humanos	Dirección Administrativa, Dirección Financiera																					
			Actividades conmemorativas y de integración del personal	Producto Intermedio	Consiste en el desarrollo de actividades con el propósito de fortalecer las relaciones humanas de los integrantes del MICM, fomentando el compañerismo, ambiente laboral saludable y estimular el buen clima laboral.	Actividades de integración desarrolladas	2	Relación de empleados que participaron en la actividad, fotos de la actividad.	<b>Beneficiarios:</b> Servidores del MICM. <b>Impacto esperado:</b> Personal más identificado con el ministerio, incrementado el sentido de pertenencia.	1- Elaborar programa de la actividad. 2- Gestionar disponibilidad de recursos y aprobación de la MAE. 3- Desarrollar actividad. 4- Elaborar de informes.	Dirección de Recursos Humanos	Dirección Administrativa, Dirección Financiera, Dirección de Comunicaciones																					
			Evaluación del desempeño del personal	Producto Intermedio	Evaluar el desempeño de los colaboradores bajo un enfoque por resultados, tomando como base los lineamientos establecidos para tales fines por el MAP.	% empleados evaluados	100%	Formularios de evaluaciones por resultados remitidos firmados y sellados, Informe de Evaluación de Desempeño.	<b>Beneficiarios:</b> MICM. <b>Impacto esperado:</b> Logro de los objetivos institucionales, incrementado el compromiso de los empleados en el cumplimiento de los objetivos.	1- Aperturar el periodo de evaluación. 2- Elaborar los acuerdos de desempeño laboral. 3- Monitorear los acuerdos de desempeño laboral. 4- Aplicar la evaluación de desempeño. 5- Elaborar de informe de desempeño por áreas.	Dirección de Recursos Humanos	Dirección de Tecnología de la Información y la Comunicación, Todas las áreas del MICM																					

10. Fortalecimiento y Desarrollo Institucional del MICM

Apoyo al fortalecimiento institucional

Programas de pasantías desarrollado	Producto Intermedio	Consiste en la elaboración de un programa que permite a estudiantes universitarios de término y/o personas con capacidades especiales realizar sus pasantías dentro de las diferentes áreas del MICM.	Pasantes que cumplen con los requerimientos admitidos	4	Relación de pasantes	<b>Beneficiario:</b> Todas las áreas del MICM, pasantes. <b>Impacto esperado:</b> Incrementadas las competencias técnicas de los pasantes.	1- Recibir solicitudes de pasantías.	Dirección de Recursos Humanos	Dirección Financiera	1	1	1	1
			2- Designar pasante a área de estudio.	2	2		2			2			
			3- Monitorear desempeño de pasante.	3	3		3			3			
			4- Elaborar certificación de pasantía.	4	4		4			4			
Promociones de personal	Producto Intermedio	Es la tramitación y gestión de las promociones del personal, según las vacantes disponibles.	Promociones de personal que aplican gestionadas	39	Comunicaciones de designación, reportes de evaluación, comunicaciones MAP y acciones de personal.	<b>Beneficiario:</b> Todas las áreas del MICM. <b>Impacto esperado:</b> Crecimiento profesional de los colaboradores del MICM.	1- Notificar vacante.	Dirección de Recursos Humanos	Dirección Financiera, MAP	8	12	12	7
			2- Analizar Registro de Elegibles.	2	2		2			2			
			3- Aplicar pruebas y/o entrevista.	3	3		3			3			
			4- Solicitar cambio de designación y elaboración de acción de personal.	4	4		4			4			
Atenciones y orientaciones médicas al personal	Producto Intermedio	Consiste en velar por la salud de los colaboradores, a través de la realización de jornadas preventivas de salud y la atención por medio de consultas y atenciones médicas en caso de emergencia.	Jornadas de salud realizadas	4	Convocatorias, plantillas de evaluaciones e informes, relación del personal atendido y orientado, registro del personal beneficiado por medio a las jornadas de salud, comunicaciones, fotografías	<b>Beneficiarios:</b> Todo el personal del MICM. <b>Impacto esperado:</b> Mejorada la salud física y mental de los colaboradores, incrementado el sentido de pertenencia institucional, mejorado el clima laboral.	1- Elaborar programación de jornadas.	Dirección de Recursos Humanos	Dirección Administrativa, Dirección Financiera	1	1	1	1
			Evaluaciones médicas realizadas	4			3- Desarrollar jornada.			1	1	1	1
			% de servalores atendidos y orientados a través del consultorio médico conforme la demanda	100%			4- Brindar atención médica a los colaboradores que requieran el servicio.			25%	25%	25%	25%
			% del personal de nuevo ingreso registrado en la base de datos	100%			5- Desarrollar evaluaciones médicas			25%	25%	25%	25%
Registro y control del personal	Producto intermedio	Es el registro de la documentación y actualización de la información en la base de datos y expedientes correspondientes al personal del MICM. Así como la carnetización y el registro en el reloj biométrico y/o sistema de ponche digital del personal de nuevo ingreso.	% del personal carnetizado	100%	Libro control, reporte del reloj biométrico y/o ponche digital, constancia de entrega de carnet, reportes de asistencia distribuidos, formulario de actualización de expedientes, Actualización de datos colaboradores en el sistema de información gerencial(ASLAN).	<b>Beneficiarios:</b> Todas las áreas del MICM. <b>Impacto esperado:</b> Registrado, controlado e identificado el personal de la institución.	1- Asignar y registrar codificación. 2. Crear y actualizar registro colaboradores en Sistemas Registro Personal (ASLAN y SASP)	Dirección de Recursos Humanos (Dirección de Registro y Control)	Dirección de Tecnología	25%	25%	25%	25%
			Número de reportes de asistencia distribuidos	12			2- Registrar el personal en el reloj biométrico y en el portal de la intranet.			25%	25%	25%	25%
			% de expedientes del personal actualizado	100%			3- Identificar requerimientos.			3	3	3	3
							4- Entregar carnets a empleados.			25%	25%	25%	25%
						5- Generar reportes.							
						6- Distribuir reportes a las diferentes áreas.							
						7-Actualizar datos Colaboradores ASLAN							
						8- Actualizar expedientes.							
						9- Actualizar formularios y otros documentos.							



DIRECCIÓN CONTROL DE GESTIÓN																															
1 ALINEACIÓN PLAN ESTRATÉGICO		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14 Cronograma				15	16 Programación de Metas													
Eje estratégico	Objetivo Estratégico	Macroproducto	Producto	Tipología	Descripción del producto	Unidad de medida	Meta	Medio de verificación	Beneficiarios e Impacto esperado	Tareas	Responsable	Participantes	E-1	E-2	E-3	E-4	Presupuesto asignado*	E-1	E-2	E-3	E-4										
														E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sept	Oct-Dic		
			10.4.1 Programa de sostenibilidad 3Rs implementado	Producto Intermedio	Certificación que distingue a las organizaciones que han implementado con éxito la cultura de las 3Rs para evitar, reducir y compensar los impactos ambientales de sus operaciones y cuentan con un sistema de gestión ambiental. Obtención Certificación 3R's distinción plata	Programa implementado	100%	Informes sobre los resultados de la implementación del programa	<b>Beneficiarios:</b> MICM. <b>Impacto esperado:</b> Desarrollo sostenible, reducción de los impactos ambientales negativos, consumo responsable, cambio de cultura en los colaboradores para un comportamiento sostenible, posicionamiento institucional.	1- Identificar oportunidades de mejoras del SGA y de nuevos requisitos. 2- Contratar entidad certificadora. 3- Realizar talleres (sensibilización). 4- Dar seguimiento de la medición del impacto ambiental de las operaciones del MICM. 5- Coordinar actividad en hotel para entrega de certificado. 6- Obtener certificación en Sostenibilidad 3R's (Plata).	Dirección Control de Gestión	Dirección Administrativa, Dirección Financiera, Dirección Jurídica														10%	30%	25%	35%		
			10.4.3 Certificación en la Norma Internacional ISO-37001-2021 sobre el sistema de gestión cumplimiento regulatorio	Producto Intermedio	El objetivo de esta certificación es abordar la gestión de cumplimiento desde un estándar normativo y de requisitos certificables, minimizando riesgos de incumplimiento legal (multas, sanciones, contingencias, daños reputacionales).Adicional, proporcionar orientaciones sobre cómo establecer, desarrollar, ejecutar, evaluar, mantener y mejorar un sistema eficaz de gestión de cumplimiento dentro de la organización.	Norma implementada	100%	Certificación ISO 37001	<b>Beneficiarios:</b> MICM. <b>Impacto esperado:</b> Posicionamiento institucional, garantizar el cumplimiento de leyes, regulaciones y normas que correspondan en la institución, brindar mayor seguridad y confianza a los ciudadanos/clientes y partes interesadas, transparentar las actividades realizadas, mayor credibilidad.	1- Identificar oportunidades de mejora la sistema de compliance. 2- Impartir acciones formativas a colaboradores. 3- Promover el sistema de gestión compliance. 4- Realizar proceso auditoría interna. 5- Certificar nuevos servicios.	Dirección Control de Gestión	Dirección Administrativa, Dirección Financiera, Dirección Jurídica														100%					
			10.4.3 Certificación en la Norma Internacional ISO-37001-2016 sobre el sistema de gestión antioborno implementada	Producto Intermedio	El objetivo de esta certificación es ayudar a las instituciones a combatir el soborno y promover una cultura ética.	Norma implementada	100%	Certificación ISO 37001	<b>Beneficiarios:</b> MICM. <b>Impacto esperado:</b> Generar confianza con los ciudadanos/clientes y partes interesadas, transparentar las actividades que se realizan.	1- Identificar oportunidades de mejora la sistema de antioborno. 2- Impartir acciones formativas a colaboradores. Promover el sistema de gestión antioborno. 3- Promover el sistema de gestión de antioborno. 4- Realizar proceso auditoría interna. 5- Auditoría de seguimiento. Certificar nuevos servicios.	Dirección Control de Gestión	Dirección Administrativa, Dirección Financiera, Dirección Jurídica														100%					
			Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 fortalecido y ampliado	Producto Intermedio	El objetivo de este producto es fortalecer el Sistema de Gestión de Calidad de la Institución a los fines de garantizar la calidad de los servicios que se ofrecen y la mejora continua de los procesos. Igualmente, ampliar el alcance a dos nuevos servicios.	% de cumplimiento del sistema	100%	Informes de auditorías al sistema	<b>Beneficiarios:</b> MICM <b>Impacto esperado:</b> Mayor satisfacción de clientes internos y externos, mejor posicionamiento e imagen institucional, mayor credibilidad, control de la calidad, mitigación de riesgos.	1- Realizar análisis de servicios a los fines de ampliar el alcance. 2- Contratación de entidad consultora. 3- Identificar mejoras al Sistema de Gestión de Calidad. 4- Impartir acciones formativas a colaboradores. 5- Realizar proceso auditoría interna. 6- Certificar nuevos servicios.	Dirección Control de Gestión	Dirección Administrativa, Dirección Financiera														50%	50%				
			Encuesta de Satisfacción Ciudadana	Producto Intermedio	El objetivo es conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos/clientes con relación a los servicios ofrecidos por el MICM	Encuesta aplicada	100%	Informe de resultado sobre la encuesta aplicada	<b>Beneficiarios:</b> MICM <b>Impacto esperado:</b> Mayor satisfacción de clientes externos, mejor posicionamiento e imagen institucional, mayor credibilidad, control de la calidad.	1- Elaboración formulario de encuesta (digital). 2- Elaboración ficha técnica. 3- Elaboración programación encuesta. 4- Remisión al MAP de ficha técnica y programación para fines de aprobación. 5- Aplicación de encuesta a los ciudadanos/clientes. 6- Tabulación de datos. 7- Elaboración de informe. 8- Remisión informe al MAP.	Dirección Control de Gestión	N/A																100%			

10- Fortalecimiento y desarrollo institucional del MICM

10.4 Lograr una gestión ajuntada a estándares internacionales, que garantice la eficiencia, transparencia, y la innovación en los procesos

Apoyo al fortalecimiento institucional

Producto Intermedio	Descripción	Indicador	Valor Objetivo	Informe de avance, implementación acciones plan, autodiagnóstico elaborado	Beneficiarios: MICM Impacto esperado: Mayor satisfacción de clientes internos y externos, mejor posicionamiento e imagen institucional, mayor credibilidad, control de la calidad.	Dirección Control de Gestión	Todas las áreas del MICM con incidencia en el CAF	1	25%	20%	25%	30%
Marco Común de Evaluación CAF(SISMAP) operando conforme los lineamientos	El Marco Común de Evaluación (CAF) es una metodología de evaluación para el mejoramiento de la calidad en las Administraciones Públicas, que les permite autoevaluarse mediante la identificación de sus puntos fuertes y áreas de mejoras y posterior elaboración e implementación de un plan de mejoras.	Autodiagnóstico elaborado	1									
		% de cumplimiento del Plan de Mejora Institucional	100%									
Carta Compromiso al Ciudadano (SISMAP) actualizada	Guía para mostrar de forma clara y sencilla la información necesaria para solicitar un servicio, realizar un trámite y conocer las leyes, normativas y estándares de calidad que rigen el accionar institucional.	% de documento elaborado	100%	Informe de seguimiento al cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano	Beneficiarios: MICM, ciudadanos, clientes. Impacto esperado: Bienes y servicios de calidad y aumento en el nivel de satisfacción del servicio al cliente.	Dirección Control de Gestión	Todas las áreas del MICM con incidencia en los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano		20%	40%	20%	20%
Sistema de Administración y Control Interno fortalecido	Cumplimiento con las Normas Básicas de Control Interno (Ley 10-07), las cuales definen el nivel mínimo de calidad o marco general requerido para el control interno del sector público y proveen las bases para que los Sistemas de Administración de Control y las Unidades de Auditoría puedan ser evaluados.	% de cumplimiento con las NOBACI	100%	Informes de avance trimestral de implementación de las NOBACI	Beneficiarios: MICM Impacto esperado: Mejor posicionamiento e imagen institucional, mayor credibilidad, control de la calidad, mitigación de riesgos.	Dirección Control de Gestión	Todas las áreas del MICM con incidencia en las NOBACI		25%	25%	25%	25%
Auditorías internas de Gestión (Cumplimiento de procesos, Calidad, NOBACI y Gestión Financiera)	Programa anual de auditoría realizado a los procedimientos y políticas del MICM, tales como: auditorías a los estados financieros, auditorías a procesos de las diversas áreas, arcos de caja chicas, entre otros	% del programa de auditoría ejecutado	100%	Informes de auditorías internas	Beneficiarios: MICM Impacto esperado: Aseguramiento de los procesos institucionales y fortalecimiento de la capacidad de gestión del MICM	Dirección Control de Gestión	Todas las áreas del MICM		40%	20%	20%	20%
Gestión documental actualizada	Actualización anual de la documentación (manuales, instructivos, políticas y procedimientos, formularios) que norman los procesos de la institución, a los fines de garantizar la estandarización y eficiencia de estos, garantizando la continuidad en el tiempo.	% de documentación institucional actualizada	40%	Listado Maestro de Documentos	Beneficiarios: MICM y los clientes/ciudadanos. Impacto esperado: Identificación de mejoras y documentación de los procesos institucionales y fortalecimiento de la capacidad de gestión del MICM.	Dirección Control de Gestión	Todas las áreas del MICM		10%	10%	10%	10%



DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES																																									
ALINEACIÓN PLAN ESTRATÉGICO		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14												15	16															
Eje estratégico	Objetivo Estratégico												Macroproducto	Producto	Tipología	Descripción del producto	Unidad de medida	Meta	Medio de verificación	Beneficiarios e Impacto esperado	Tareas	Responsable	Participantes	Cronograma												Presupuesto asignado*	Programación de Metas				
																								F		F	M	A	M	J	J	A	S	O	N		D	F	F	M	A
10- Fortalecimiento y desarrollo institucional del MICM	10.10 Fortalecer la marca empleadora y sentido de pertenencia institucional	Apoyo al fortalecimiento institucional	10.10.1 Plan de Comunicación Interna (II etapa) basado en modelos innovadores de ofrecer información	Producto Intermedio	Consiste en el uso ingenioso, pertinente y oportuno de mensajes claves dirigidos a los colaboradores por los canales internos disponibles, con el objetivo de posicionar al MICM como una marca empleadora atractiva por fomentar el desarrollo del capital humano.	% implementación del plan de comunicación interna	80%	Informes de resultados de encuestas aplicadas, capturas de las publicaciones, piezas con mensajes divulgados	Beneficiarios: MICM, Colaboradores internos. Impacto esperado: Fortalecida la marca empleadora y el sentido de pertenencia de los colaboradores.	1- Calendario anual de escritorio tipo tent card espiralado	Dirección de Comunicaciones	Dirección de RRHH Y Dirección Administrativa	[Cronograma grid for 10.10.1]												[Presupuesto]	20%	40%	60%	80%												
						% de satisfacción de la comunicación interna	80%						2- Encuesta de satisfacción interna	3- Taller de fidelización e integración	4- Manual del empleado	5- Microsoft Yammer	20%	20%	20%	20%																					
						% de favorabilidad del ministerio en los medios de comunicación	70%										1- Cobertura de actividades, redacción, coordinación insumos para el resumen semanal de noticias (Noti-Micm)	2- Coordinación de entrevistas a autoridades del MICM en prensa, radio y televisión.	3- Estudio de imagen y posicionamiento del ministerio.	4- Relanzamiento de revista especializada El Monitor, ediciones subsiguientes.	17.5	17.5	17.5	17.5																	
						Notas redactadas y enviadas a los medios de comunicación en función de los eventos realizados	100%														Informe mensual de favorabilidad Correas electrónicas, reporte mensual de clippings de prensa Correo electrónico y/o documentación física, Publicación en periódico circulación nacional, Fotografías y videos de entrevistas realizadas	Beneficiarios: MICM. Impacto esperado: Mayor visibilidad del Ministerio y mejor posicionamiento ante la opinión pública.	25%	25%		25%	25%														
						Artículos publicados en medios impresos y digitales	480																					120	120	120	120										
	Participación en programas de radio y televisión.	20	5	5	5	5																																			
	Entrevistas a autoridades (ministro, viceministros y directores)	20	5	5	5	5																																			
	10.11 Aumentar la visibilidad del MICM y de sus autoridades en periódicos físicos y digitales, radio y televisión y mejorar su posicionamiento	Apoyo al fortalecimiento institucional	10.11.1 Plan de relaciones públicas	Producto Intermedio	Detalla y calendariza las acciones de comunicaciones a ejecutar para cumplir con el objetivo propuesto.	Reuniones y consultas realizadas	8	Publicación del plan de riesgo en el repositorio Emails: mensajes de coordinación Publicaciones en los diferentes medios	Beneficiarios: MICM Impacto esperado: niveles de favorabilidad en la población general por encima del 50%	1- Elaboreación y publicación de plan de manejo de crisis comunicacional.	Dirección de Comunicaciones	Viceministerios de Mipymes, Comercio Interno, Desarrollo Industrial, Zonas Francas y Comercio Exterior, así como las direcciones de Despacho, Control Interno, Planificación, Jurídica y RR.HH Departamento de Comunicación Digital Departamento de Eventos	[Cronograma grid for 10.11.1]												[Presupuesto]	8															
						% de notas y artículos emitidos que apoyen la versión oficial del MICM frente a una situación de crisis	70%						35%	35%																											
	10.12 Fortalecer la presencia del Ministerio en los entornos digitales	Apoyo al fortalecimiento institucional	10.12.1 Plan de colocación con el flujo de información en las redes sociales (Instagram, Facebook, YouTube, Página Web, Twitter)	Producto Intermedio	Posicionar al MICM como una institución que agrega valor a su comunidad digital y sirve al ciudadano de manera eficiente.	% de fidelidad en las redes sociales	70%	Informes estadísticos Publicaciones de piezas publicitarias en las redes sociales	Beneficiarios: MICM, ciudadanía en general y clientes. Impacto esperado: Fortalecida la presencia del ministerio en los entornos digitales.	1- Diseño y envío del newsletter semanales.	Dirección de Comunicaciones	Departamentos de Medios y Publicaciones y Comunicación Publicitaria	[Cronograma grid for 10.12.1]												[Presupuesto]	17.5%	17.5%	17.5%	17.5%												
						2- Elaboración del producto audiovisual semanal Noti-MICM	3- Actualización de contenidos en redes sociales.						4- Creación de campañas ADS para plataformas digitales	5- Métricas y análisis.																											

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO																																								
1 ALINEACIÓN PLAN ESTRATÉGICO		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14												15	16														
Eje estratégico	Objetivo Estratégico	Macroproducto	Producto	Tipología	Descripción del producto	Unidad de medida	Meta	Medio de verificación	Beneficiarios e Impacto esperado	Tareas	Responsable	Participantes	Cronograma												Presupuesto asignado	Programación de Metas														
													E F M A M J J A S O N D													Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sept	Oct-Dic											
10.5 Adecuar la estructura organizativa de la institución, y funciones de acuerdo a las prioridades y objetivos definidos	10.5.2 Manual de Organización y Funciones actualizado	Producto Intermedio	Documento que contiene la descripción de las funciones de las distintas unidades organizacionales del MICM. El mismo se actualiza en función de los cambios organizacionales realizados a la estructura.	Manual actualizado	1	Resolución que aprueba el Manual de Organización y Funciones del MICM, documento del Manual de Organización y Funciones, comunicación de remisión al MAP	Beneficiarios: MICM Impacto esperado: Mayor institucionalidad y eficiencia de los servicios públicos.	1- Someter el manual a la aprobación de la Máxima Autoridad y del MAP. 2- Dar seguimiento a la aprobación del manual. 3-Socializar el manual con la alta Dirección	Dirección de Planificación y Desarrollo (Departamento de Desarrollo Institucional)	Todas las áreas del MICM, MAP	[Cronograma grid with shaded cells for E, F, M, A, M, J, J, A, S, O, N, D]												1	1																
											10.5.3 Manual de cargos actualizado	Producto Intermedio	Describe, conforme los distintos grupos ocupacionales establecidos por el Ministerio de Administración Pública, la estructura de cargos necesaria para la efectiva operatividad de la institución. Su actualización se realiza en función de las mejoras detectadas y por los cambios propios a la Estructura Organizacional y el Manual de Funciones.	Manual actualizado	1	Resolución que aprueba el Manual de Organización y Funciones del MICM, documento del Manual de Organización y Funciones, comunicación de remisión al MAP	Beneficiarios: MICM Impacto esperado: Mayor institucionalidad y eficiencia de los servicios públicos.	1- Realizar inventario de nuevos cargos. 2- Actualizar inventario de cargos según grupo ocupacional. 3- Describir cargos nuevos 4- Someter el manual a la Máxima Autoridad y del MAP 5- Socializar los cargos con las áreas correspondientes.	Dirección de Planificación y Desarrollo (Departamento de Desarrollo Institucional)	Todas las áreas del MICM, MAP	[Cronograma grid with shaded cells for E, F, M, A, M, J, J, A, S, O, N, D]												1							
	10.6.1 Programa interno de socialización y difusión de las funciones de las áreas	Producto Intermedio	Consiste en socializar con todos los colaboradores del MICM, a través de los distintos canales de difusión internos, las funciones que se desarrollan desde los distintos áreas de la institución.	Programa implementado	1	Publicaciones por los medios internos, actividades desarrolladas	Beneficiarios: MICM Impacto esperado: Mayor institucionalidad y eficiencia de los servicios públicos.	1-Presentación del programa interno de socialización y difusión de las funciones de las distintas áreas. 2-Coordinar con las áreas el calendario interno de socialización de las funciones. 3-Socializar con los colaboradores las funciones de las diferentes áreas, a través de los distintos medios de difusión. 4-Publicar en los diferentes medios las evidencias de la actividad sobre la socialización de las funciones de las áreas con los colaboradores.	Dirección de Planificación y Desarrollo (Departamento de Desarrollo Institucional)	Dirección de Comunicaciones											[Cronograma grid with shaded cells for E, F, M, A, M, J, J, A, S, O, N, D]																1			
																					10.7.1 Perspectiva de género en los planes, programas y proyectos	Producto Intermedio	Orientación y asistencia técnica a las áreas del MICM para la inclusión de la perspectiva de género en la ejecución de sus acciones.	% de áreas sensibilizadas en las acciones a ejecutar	100%	Registros de áreas sensibilizadas, informes, fotografías, videos, listados, evaluaciones, invitaciones y notas de prensa.	Beneficiarios: Colaboradores del MICM. Impacto: Fortalecer la institucionalización de la Perspectiva de Género en las Políticas Públicas de Igualdad, a través acciones estratégicas con para mejorar el trato entre los géneros, el acceso a las oportunidades, la toma de decisiones y los beneficios del desarrollo inclusivo. Poner en valía el respeto de los derechos humanos de las mujeres en los ámbitos social, económico, político y cultural. Impulsar y dar seguimiento a las políticas públicas a lo interno de las instituciones	1- Coordinar, planificar y socializar la PG. 2- Contactar áreas. 3- Ejecutar encuentros. 4- Realizar informes.	Dirección de Planificación y Desarrollo (Departamento de Igualdad de Género)	Todas las áreas	[Cronograma grid with shaded cells for E, F, M, A, M, J, J, A, S, O, N, D]									
	Sensibilización en Equidad de Género	Producto Intermedio	Capacitación, sensibilización, inducción a nuevos conceptos e ideologías inclusivas a través de talleres, charlas, conferencias, publicidad.	Número de charlas y talleres realizados	10	Listado de participantes en las charlas y talleres realizados, fotos, convocatorias, videos, listados, evaluaciones, informes y notas de prensa.	Beneficiarios: Colaboradores del MICM. Impacto: Fortalecer la institucionalización de la Perspectiva de Género en las Políticas Públicas de Igualdad, a través acciones estratégicas con para mejorar el trato entre los géneros, el acceso a las oportunidades, la toma de decisiones y los beneficios del desarrollo inclusivo. Poner en valía el respeto de los derechos humanos de las mujeres en los ámbitos social, económico, político y cultural. Impulsar y dar seguimiento a las políticas públicas a lo interno de las instituciones	1- Convocar a charlas y talleres. 2- Ejecutar sensibilización y socialización de inclusión. 3- Realizar actividades de promoción en temas de género.	Dirección de Planificación y Desarrollo (Departamento de Igualdad de Género)	Dirección Administrativa, Dirección de Comunicaciones, Dirección de Planificación y Desarrollo, Ministerio de la Mujer.	[Cronograma grid with shaded cells for E, F, M, A, M, J, J, A, S, O, N, D]																				3	3	2	2						
Formulación y evaluación del presupuesto Institucional											Producto Intermedio	Consiste en la formulación del plan que se presenta por programas y cuentas presupuestarias las proyecciones de ingresos y gastos del Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes para el año 2023, y la evaluación trimestral de la ejecución del gasto del presupuesto institucional 2022.	Presupuesto elaborado	1	Anteproyecto de presupuesto formulado, registros en el SIGEF, Capítulo de Industria, Comercio y Mipymes de la Ley General de Presupuesto 2023, informes de evaluación del presupuesto	Beneficiarios: MICM Impacto esperado: Logro de los objetivos institucionales, disponibilidad presupuestaria para los compromisos institucionales.	1- Analizar lineamientos emitidos por DIGEPRES para la formulación del anteproyecto de presupuesto. 2- Identificar prioridades internas para la formulación del anteproyecto de presupuesto (productos POA, PACC, compromisos, programas y proyectos, etc.). 3- Formular el anteproyecto de presupuesto en coordinación con la Dirección Financiera, teniendo en consideración los compromisos institucionales identificados. 4- Someter el anteproyecto a la aprobación superior 5- Realizar registros en el SIGEF y ajustes conforme los techos asignados. 6- Realizar trimestralmente análisis y evaluación de la ejecución del gasto, y generar informes.	Dirección de Planificación y Desarrollo (Departamento de Programación y Evaluación Presupuestaria)	Dirección Administrativa, Dirección Financiera, diferentes unidades organizacionales del MICM	[Cronograma grid with shaded cells for E, F, M, A, M, J, J, A, S, O, N, D]															1	1	1	1		
	Formulación y evaluación del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	Producto Intermedio	Documento que contiene la planificación de las adquisiciones de bienes y servicios requeridos por el Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes para eficiente ejercicio de sus funciones. Trimestralmente, se realiza una evaluación de la ejecución del PACC	Plan formulado	1	Plan Anual de Compras y Contrataciones formulado	Beneficiarios: MICM Resultados esperados: Logro de los objetivos institucionales, fortalecimiento institucional	1- Identificar las necesidades de compras y contrataciones de la institución para el año 2022. 2-Elaborar propuesta de PACC por grandes rubros. 3- Consensuar con la Dirección Administrativa Financiera. 4- Someter a la aprobación del Ministro. 5- Entregar el documento aprobado a la Dirección Administrativa para la correspondiente trimestralización y carga en el Portal de Compras Públicas. (Portal Transaccional)	Dirección de Planificación y Desarrollo (Departamento de Programación y Evaluación Presupuestaria)	Dirección Administrativa, Dirección Financiera, Departamento de Planificación y Desarrollo y diferentes unidades organizacionales del MICM										[Cronograma grid with shaded cells for E, F, M, A, M, J, J, A, S, O, N, D]												1	1	1					1	










Reforzamiento de seguridad en activos tecnológicos	Producto Intermedio	Aplicar nuevas políticas de seguridad a todos los ordenadores de la institución para proteger la integridad de los equipos.	% de equipos que requieran intervención	100%	Reportes de antivirus	Beneficiarios: MICM Impacto esperado: Mantener la integridad de los equipos de cómputos de la institución.	1- Planificar metodología 2- Definir equipos 3- Realizar operativos 4- Entregar y cerrar el servicio	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Dirección Administrativa											25%	25%	25%	25%			
Gestión e implementación de plataformas tecnológicas para los servicios del MICM	Producto Intermedio	Consiste en la adquisición de un software para gestión de accesos y control de privilegio, para ser utilizado por DTIC, para control de accesos a granja de servidores. Y puesta en marcha de sistema para monitoreo y análisis de eventos de infraestructura TIC, tales como: switches, firewall, computadoras, entre otros. Este sistema aporta el monitoreo centralizado de los dispositivos.	Software de gestión de accesos gestionado e implementado	1	Software adquirido e implementado	Beneficiarios: MICM. Impacto esperado: Eficientizadas las labores del MICM.	1- Elaborar la solicitud de compra 2- Dar seguimiento a la adquisición 3- Adquirir el servicio solicitado 4- Implementar el software 5- Dar las capacitaciones a los usuarios del software 6- Poner en marcha el software	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Todas las áreas del MICM														1			
			Software de monitoreo y análisis implementado	1																						
Gestión de firmas digitales	Producto Intermedio	Certificados digitales que serán incluidos en la plataforma de servicio, para automatización de los procesos.	Firmas generadas y emitidas.	3	Formularios de solicitud	Beneficiarios: MICM. Impacto esperado: Eficientizadas las labores del MICM.	1- Completar formularios y requerimientos 2- Enviar solicitud 3- Implementar en plataforma de servicios	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Todas las áreas del MICM														3			
Servicio de soporte técnico a áreas internas del MICM	Producto Intermedio	Consiste en los servicios de helpdesk, mantenimiento y mejora de los equipos tecnológicos que se ofrecen en el día a día desde la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación por parte del equipo técnico, dirigido tanto a los usuarios internos como externos.	% de soporte brindado conforme las solicitudes recibidas	100%	Mesa de ayuda, informes, correos electrónicos y evaluaciones de servicio	Beneficiarios: MICM. Impacto esperado: Eficientizadas las labores del MICM.	1- Recibir solicitudes 2- Asignar técnicos conforme las necesidades 3- Brindar soporte conforme los requerimientos 4- Asegurar el cierre del soporte 5- Evaluación de servicio brindado 6- Emitir informes sobre los soportes brindados	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Todas las áreas del MICM														25%	25%	25%	25%
Seguimiento a los diferentes planes y proyectos de la DTIC	Producto Intermedio	Consiste en el seguimiento a los diferentes planes y proyectos transversales de la dirección (POA, PACC, CAF, Riesgos y otros).	% de cumplimiento de implementación de los diferentes planes y proyectos	100%	Informes generados, correos electrónicos, comunicaciones	Beneficiarios: MICM. Impacto esperado: Eficientizadas las labores del MICM.	1- Recibir solicitudes de las diferentes áreas 2- Gestionar la información solicitada con las diferentes áreas internas de la dirección 3- Compilar en los diferentes formatos 4- Remitir al área solicitante 5- Emitir informes	Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación	Todas las áreas del MICM														25%	25%	25%	25%



DIRECCIÓN DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE																																									
ALINEACIÓN PLAN ESTRATÉGICO		3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14												15	16															
Eje estratégico	Objetivo Estratégico												Macroproducto	Producto	Tipología <sup>1</sup>	Descripción del producto	Unidad de medida	Meta	Medio de verificación	Beneficiarios e Impacto esperado	Tareas	Responsable	Participantes	Cronograma												Presupuesto asignado*	Programación de Metas				
																								E		F	M	A	M	J	J	A	S	O	N		D	T-1	T-2	T-3	T-4
														Ene-Mar				Abr-Jun				Jul-Sept				Oct-Dic															
Apoyo al fortalecimiento institucional			Atención a las solicitudes de servicios presentadas por los ciudadanos/clientes	Producto Intermedio	Atención brindada a los ciudadanos/clientes que demandan de los servicios ofrecidos por la institución, asegurando el fiel cumplimiento de los criterios de calidad establecidos en la prestación del servicio.	% de satisfacción del cliente por el servicio ofrecido	Mayor de 85%	Encuestas de satisfacción, Sistema de Ventanilla Virtual	Beneficiarios: Ciudadanos/clientes que demandan los servicios del MICM. Impacto: Asistencia oportuna y efectiva a la demanda de servicios, incrementada la satisfacción del cliente.	1- Recibir las solicitudes de servicios. 2- Brindar orientaciones a los ciudadanos/clientes sobre los diferentes servicios que ofrece la institución y sus requisitos. 3- Brindar acompañamiento a los ciudadanos/clientes en las solicitudes de servicios. 4- Asegurar los requerimientos de calidad en la prestación de los servicios. 5- Aplicar encuestas de satisfacción.	Dirección de Atención Integral al Cliente	Dirección Control de Gestión														21.25%	21.25%	21.25%	21.25%												
						% de solicitudes de servicios tramitadas a las áreas dentro de los plazos establecidos	Mayor de 90%						22.5%	22.5%	22.5%	22.5%																									
			Recepción y atención de visitantes	Producto Intermedio	Atención de llamadas y visitantes que ingresan a las instalaciones del MICM, asegurando el fiel cumplimiento de los criterios de calidad y protocolos establecidos.	% de visitas y llamadas atendidas asegurando el cumplimiento de las normativas de calidad establecidas	Mayor de 85%	Relación de visitantes, informes de monitoreo a la atención de llamadas y visitantes	Beneficiarios: Clientes internos y externos del MICM. Impacto: Mejor asistencia y control en la atención de visitantes y en la recepción de llamadas.	1- Recibir y tramitar las llamadas a las distintas unidades de la institución. 2- Atender y orientar a los visitantes que ingresan a las instalaciones del MICM. 3- Asegurar las normas de cortesía y de calidad en la atención. 4- Llevar registros y controles de los visitantes que ingresan a la institución. 5- Aplicar encuestas de satisfacción.	Dirección de Atención Integral al Cliente	Dirección Control de Gestión														21.25%	21.25%	21.25%	21.25%												
			Ampliación de la capacidad de servicio al cliente en las oficinas regionales	Producto Intermedio	Instalación de unidades de servicio al cliente en oficinas regionales del MICM.	Unidades de servicio al cliente gestionadas	3	Unidades instaladas en las regionales sur, nordeste, y noroeste, informes	Beneficiarios: Clientes del MICM. Impacto: Disponibilidad de oferta de servicios presenciales en las regiones.	1- Evaluar situación actual. 2- Diseñar el plan de ampliación. 3- Gestionar la aprobación del plan. 4- Implementar. 5- Elaborar informes.	Dirección de Atención Integral al Cliente	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, Dirección Administrativa, Dirección Financiera														1	1	1	1												
			Jornada de ideas y Servicios In Situ (JIS)	Producto Intermedio	Jornada de Ideas y Servicios In Situ (JIS-MICM), esquema de aproximación y capacitación sobre los nuevos programas, servicios e iniciativas que constantemente se impulsan a través de la Dirección de Atención Integral al Cliente, en consonancia con las dependencias sustantivas y las Direcciones Regionales del MICM.	Oficinas del MICM impactadas	5	Minutas de reuniones, listados de asistencias, acuerdos	Beneficiarios: Clientes internos y externos del MICM. Impacto: Mejora continua del servicio, cohesión y actitud propositiva de la Dirección de Atención Integral al Cliente en torno a empresas, industrias, comercios en las regiones y oficinas provinciales del MICM.	1- Organizar el equipo MICM. 2- Desarrollar el Taller Equipo Positivo del MICM. 3- Definir cronograma de visitas JIS. 4- Realizar coordinación general de equipo y regionales. 5- Desarrollar intercambios JIS-MICM en las oficinas regionales.	Dirección de Atención Integral al Cliente	Dirección Administrativa, Dirección Financiera, Dirección de Comunicaciones, Dirección de Comercio Interno													1	2	1	1													
			Simposio Sobre Calidad en el Servicio Al Cliente (SICS)	Producto Intermedio	Simposio integrado sobre calidad, experiencia positiva en el servicio, tecnologías y estrategias claves para potenciar las fortalezas y las oportunidades de mejora en los comportamientos y actitudes de alto rendimiento frente al ciudadano Cliente y atención integral de manera excepcional con el liderazgo del MICM.	Oficinas del MICM impactadas	1	Minutas de reuniones, listados de asistencias, acuerdos	Beneficiarios: Clientes internos y externos del MICM. Impacto: Mejora continua del servicio, cohesión y actitud propositiva del MICM en torno a empresas, industrias, comercios.	1- Organizar el equipo MICM. 2- Realizar la coordinación general del equipo. 3- Diseñar el plan de implementación. 4- Ejecutar. 5- Implementar las estrategias establecidas con otras instituciones.	Dirección de Atención Integral al Cliente	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, Dirección Administrativa, Dirección Control de Gestión, Dirección de Comunicaciones, Dirección de Comercio Interno, Viceministerio de Fomento a las Mipymes, Viceministerio de Comercio Exterior, Dirección de Recursos Humanos, Dirección Acceso a la Información.																1													

















# **Plan Operativo Anual (POA)**

## **Año 2022**

**Elaborado por:**

---

**Jennifer Jiménez Pimentel**  
Encargada de Planificación

**Aprobado por:**

---

**Miguel Iván Palmers**  
Director de Planificación y Desarrollo

**Enero 2022**  
**Santo Domingo, D.N**



# Plan Operativo Anual (POA) Año 2022

Elaborado por:

**Jennifer Jiménez Pimentel**  
Encargada de Planificación

Aprobado por:

**Miguel Iván Palmers**  
Director de Planificación y Desarrollo



**Enero 2022**  
**Santo Domingo, D.N**