



MINISTERIO DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

Avanzamos para ti



GUIA CAF 2013 PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar una auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL.

Santo Domingo, agosto de 2013

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.
 - a. **Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.
5. Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - a. En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”. b. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>En el 2013 se realizó una renovación de la misión y visión. En el 2015 hubo que adaptar la misión y visión ante el surgimiento del Ministerio de Energía y Minas quien asumió algunas de las antiguas responsabilidades de la Dirección General de Minería. Se realizaron reuniones para discutir posibles versiones de la misión y visión. Se difundieron correos electrónicos buscando socializar y nuevas propuestas de las definiciones acordadas en las reuniones.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p> <p>En el 2013 se realizó una renovación de los valores. En el 2015 hubo que adaptar los valores ante el surgimiento del Ministerio de Energía y Minas quien asumió algunas de las antiguas responsabilidades de la Dirección General de Minería. Se realizaron reuniones para discutir posibles versiones de los valores. Se difundieron correos electrónicos buscando socializar y nuevas propuestas de las definiciones acordadas en las reuniones.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen</p>	<p>Se realizó una primera revisión de la misión, visión y valores en el 2013 ante la creación del plan estratégico 2013-2016. En el 2015 ante la creación del Ministerio de Energía y Minas fue necesaria la nueva revisión para poder actualizarlos. En el 2017 finalmente, se realizó una última revisión de la misión, visión y valores.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p> <p>En el año 2012 se formó el primer Comité de Etica Pública (CEP), ante la solicitud de la Dirección General de Etica e Integridad Gubernamental (DIGEIG). En febrero del 2017, se presentó el plan de trabajo de este año al CEP reestructurado.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p> <p>Integración de nuevas unidades operativas en el proceso de revisión de la documentación y evaluación en el proceso de otorgamiento, ampliando la transparencia en las decisiones del proceso de solicitud de otorgamiento de las concesiones mineras.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p> <p>Se realizan reuniones entre los líderes de unidades operativas y sustantivas donde se tratan los problemas y soluciones de la institución. En este 2017 se adoptaron la misión, visión y valores ante el</p>	<p>No se han comunicado la misión, visión y valores a todos los empleados y grupos de interés.</p>
---	---	--

liderazgo).	resultado de estas reuniones.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)	
-------------	---	--

SUBCRITERIO I.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>En el 2014 se actualizó el organigrama de la DGM que databa del 2006. En el 2015 además, se finalizaron los manuales de organización y funciones y el manual de cargos. Actualmente se trabaja en la actualización del manual de funciones por cambios sugeridos posteriormente.(EVIDENCIAS DISPONIBLES.</p> <p>Como resultado de la asesoría del Banco Mundial, recomendó como buenas prácticas separar las funciones de Fiscalización y Catastro Minero. Bajo este criterio, en el año 2015 se formaron las direcciones de área de Catastro Minero y Fiscalización Minera y Ambiental . Además, la Dirección de Catastro Minero asumió la responsabilidad sobre la división de Registro Publico de Derechos Mineros y la sección de Archivo de Concesiones Mineras. EVIDENCIAS DISPONIBLRD).</p> <p>A partir del 2012 se iniciaron la formulación y elaboración de los planes estratégicos 2013-2016 y los planes operativos anuales (POA). Además, en Noviembre del 2016 se iniciaron los trabajos sobre las fichas de las metas presidenciales y sus indicadores.</p>	<p>No ha sido aprobado por el MAP el manual de organización y funciones.</p> <p>No ha sido aprobada por el MAP la dependencia de la división de Registro Público de Derechos Mineros y la sección de Archivo de Concesiones Mineras.</p>

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>La DGM ha solicitado a la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) la certificación de sub-portal de transparencia. La OPTIC está evaluando a la DGM para ser incluida en el ranking del uso de la tecnología.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p> <p>Las Direcciones de áreas cuentan con los equipos y herramientas para desarrollar los planes operativos, se acondicionaron dos salones de reuniones para las discusiones de los planes operativos con mejoría ambiental y tecnológica. El personal técnico ha sido dotado de computadoras móviles para sus operaciones de campo. Algunas de las oficinas han sido acondicionadas con nuevos escritorios, pc y una cantidad racional de los materiales gastables de oficina.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p> <p>Todas las unidades de la DGM cuentan con un sistema interno de comunicación a través de correos electrónicos y mensajería interna física. También existe un sistema de flotas telefónicas para las comunicaciones</p>	<p>No existe sistema de monitorización permanente de los sistemas de gestión.</p> <p>No se ha implementado.</p>
---	--	---

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>operativas. Se ampliaron los sistemas telefónicos internos (extensiones).(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p> <p>La capacitación de técnicos en el aumento de sus capacidades con especialidades en Ingeniería Geológica a través de la Cámara Minera de Perú. También, se ha establecido un sistema Wifi en toda la DGM, cámaras de seguridad y un plan de seguridad y riesgos laborales.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p> <p>Se establecen reuniones informativas y de trabajo de los avances de los planes operativos estratégicos. Para la evaluación del CAF se han realizado dos charlas explicativas del alcance al personal operativo. La Dirección realiza reuniones periódicas para visualizar el avance de las solicitudes de concesiones.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Existencia de lineamientos principales de la misión, visión y valores implementados. Los mismos están en consonancia con las metas y responsabilidades de la DGM. Tiempo de cumplimiento y/responsabilidad establecidos. Compromiso con los valores de la institución. Seguimiento a los compromisos integrados a través de las metas internas y</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación. 3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización. 4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización. 5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual. 6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. 	<p>presidenciales.(EVIDENCIAS DISPONIBLES) Registro de permisos para recibir e impartir clases en universidades, permisos de reuniones periódicas de los directivos, reuniones de celebración de fechas importantes (navidad, día del trabajo, Cumpleaños). No hay discriminación de género ni de discapacidad motora en la institución ni de edad.EVIDENCIAS DISPONIBLES)) Se informa a través del correo interno. (EVIDENCIA DISPONIBLE</p> <p>La mayoría de los profesionales de campo les fueron entregadas laptops. Los nuevos profesionales reciben la inducción de sus nuevas responsabilidades. La dirección General se esmera en la supervisión y seguimiento de las responsabilidades y tareas asignadas a sus empleados. Existen reuniones de información de la dirección general cada vea que la institución recibe correspondencias o correos electrónicos que deben ser informadas a toda la institución. Se acostumbra delegar las funciones en personal capaz de continuar las responsabilidades de la unidad cuando el titular de la misma se ausenta. Es costumbre darle participación a diferentes empleados, de manera que siempre existe más de una persona con el conocimiento necesario para el</p>	<p>No tenemos buzones internos de sugerencias. No están integrados todos los empleados en el correo institucional.</p> <p>No todas las áreas reciben esta inducción. No se levantan minutas de todas las reuniones.</p>
---	--	---

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>buen desarrollo de cada unidad.(EVIDENCIA DISPONIBLE</p> <p>La dirección general promueve la participación del personal en diferentes actividades, congresos, talleres y especialidades de manera que puedan desarrollar sus competencias. (EVIDENCIA DISPONIBLE</p> <p>Los correos son utilizados para intercambiar opiniones, recomendaciones, propuestas. También a través de minutas realizadas en diferentes reuniones estableciendo acuerdos y compromisos y dándole a los presentes un tiempo de aporte de sus recomendaciones.(EVIDENCIA DISPONIBLE</p> <p>Existe respeto sobre las necesidades de los empleados, según la ley 41-08 y sus reglamentos.(EVIDENCIA DISPONIBLE</p>	<p>No todas las áreas realizan esta práctica.</p> <p>No se ha realizado.</p>
--	--	--

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Existe una cooperación estrecha con el Ministerio de Energía y Minas como institución adscrita, recibimos apoyo permanente del Ministerio de Administración Pública. Compartimos el interés de la Optic en los asuntos de los sistemas virtuales y de computación con el cual existe un ranking de las páginas de las instituciones evaluadas. Por otro lado el compromiso de seguimiento de las normas de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental y su cumplimiento. Lo mismo que el monitoreo del Ministerio de Administración Pública a través del SISMAP . entre otros.(EVIDENCIA DISPONIBLE)</p> <p>Hemos definido políticas con el Ministerio de Energía y Minas (MEM), el Ministerio de Medio Ambiente (MIMARENA), el Ministerio de Trabajo (MT), Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD).(EVIDENCIA DISPONIBLE)</p> <p>Con el MEM se elaboró el protocolo para la fiscalización de las concesiones mineras otorgadas; Compartimos responsabilidades en la formalización de los mineros artesanales; con MIMARENA se establecieron compromisos de reforestaciones en la remediación de las áreas minadas de la bauxita de Pedernales. Con (MT) se elaboró el Reglamento de Seguridad Minera).(EVIDENCIA</p>	

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>DISPONIBLE)</p> <p>Todas las metas de la DGM están contenidas en las fichas e indicadores del sistema de Metas Presidenciales, las cuales contienen todos los objetivos de las políticas públicas de la presidencia. Y alineadas a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END).(EVIDENCIA DISPONIBLE)</p> <p>La DGM interactúa con cooperativas de pequeños mineros y las autoridades políticas de las comunidades de estas. Además, tenemos conexión con la alcaldía de Pedernales y el Patronato de Desarrollo de la provincia de Pedernales los cuales han recibido aportes económicos de la producción de bauxita regentada por la DGM. Los planes del sector son compartidos con entidades sin fines de lucro como es el caso de la Sociedad Dominicana de Geología (SODOGEO).(EVIDENCIA DISPONIBLE)</p> <p>Las cámaras legislativas han invitado a la DGM a discusiones en el uso del puerto de Cabo Rojo en la parte de su seguridad al estar este administrado por una empresa privada. Por otro lado, la DGM ha compartido información con la Cámara de Diputados sobre los posibles cambios a la ley minera 146-71.La DGM fue llamada por la comisión bicameral para exponer sus criterios con respecto a Loma Miranda en cuanto a la declaración de área protegida. Algunos proyectos de la DGM ha recibido visitas sorpresas del presidente junto al Director General de la DGM en proyectos</p>	
---	---	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>como la extracción de Larimar en Barahona y del ámbar del Valle, Hato Mayor.(EVIDENCIA DISPONIBLE)</p> <p>Cooperativas de mineros artesanales, jornada de prevención con el Ministerio de Salud Pública y otras con el Ministerio de Medio Ambiente en actividades de reforestación en Bonao, Pedernales y Cotuí. Con SODOGEO en congresos de profesionales.(EVIDENCIA DISPONIBLE)</p> <p>Participación de la DGM en el Primer Congreso Internacional de Geología Aplicada organizado por SODOGEO. Todos los años la DGM participa en el evento en Canadá en el PDAC , evento especializado en el sector minero. La DGM participa de manera importante en el Foro Intergubernamental de Gobiernos, IGF, donde el Director General es Vicepresidente para el Caribe, Centroamérica y Suramérica. La DGM ha recibido asesoría del Banco Mundial. La DGM participa como miembro activo en la parte técnica de apoyo a la Comisión Nacional EITI de Rep. Dominicana.(EVIDENCIA DISPONIBLE)</p> <p>La DGM tiene una sección asignada en la revista de SODOGEO la cual informa al público de los avances y novedades. Eventualmente el Director General participa en la prensa escrita y televisiva informando sobre las actividades de la DGM. También charlas promocionales y técnicas nacionales e internacionales. Técnicos de la DGM también participan como exponentes en las actividades de</p>	
---	--	--

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	profesionales.(EVIDENCIA DISPONIBLE) La página WEB de la DGM informa sobre sus servicios y como sus clientes pueden solicitarlos.(EVIDENCIA DISPONIBLE)	No tenemos un concepto específico de marketing
---	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.	<ul style="list-style-type: none"> • Concesionarios. • Gobierno de Canada. • IGF (Foro Intergubamental de Minería). • Instituto Internacional de Desarrollo Sostenible (IIDS). • Banco Mundial. • Banco Interamericano de Desarrollo. • Proveedores de bienes y servicios. • Solicitantes de concesiones. • Mineros artesanales. • Instituciones profesionales y ONGs. • Las comunidades aledañas a las áreas de extracción. • Ministerios. Mediante reuniones con la comunidad se les informa sobre lo que se realizará relacionado a sus trabajos, se les entregan correspondencias, 	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p> <p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>manuales de operación.(EVIDENCIA DISPONIBLE)</p> <p>Se realizan reuniones con los grupos de interés, aunque no de manera sistemática. Buscando la seguridad de los mineros artesanales, mejorando sus habilidades en escuela talleres en el Larimar y el ámbar. Las visitas sorpresa son el resultado de la investigación de las necesidades de los mineros artesanales en seguridad, operatividad y mejoría de ingresos.</p> <p>A través de la página web se informa las resoluciones que afectan a nuestros clientes, las medidas medioambientales relacionadas a la minería. La mejoría de la tecnología. Cumplimos con todas las resoluciones, decretos y leyes que nos rigen como institución gubernamental.(EVIDENCIA DISPONIBLE)</p> <p>Se realiza cada año la evaluación de desempeño de los empleados. Al mismo tiempo se evalúan la calidad de los concesionarios en operatividad y desempeño medioambiental. Para la mejor gestión se han desarrollado planes estratégicos plurianuales y anuales con seguimiento de su programación.(EVIDENCIA DISPONIBLE)</p> <p>Finalizamos el proceso de autoevaluación del CAF. (EVIDENCIA DISPONIBLE)</p>	<p>No tenemos una recopilación sistemática.</p>
---	---	---

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos. 2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades. 3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos. 	<p>Se han establecido las matrices del plan estratégico integral de los años 2013-2016 y 2017-2020, además, de los planes operativos anuales de los años 2013-2017. Las metas presidenciales del periodo Agosto 2016 a Agosto 2020 fueron establecidas utilizando el monitoreo del Ministerio de la Presidencia en cada una de ellas.(EVIDENCIA DISPONIBLE)</p> <p>Se han involucrado y consultado el Ministerio de Energía y Minas (MEM), el Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Administración Pública y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales para el desarrollo de las metas presidenciales, los indicadores del Sismap, El Instituto Internacional de Desarrollo Sostenible, el Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo y el Foro Intergubernamental de Minería.(EVIDENCIA DISPONIBLE)</p> <p>Esta tareas están incluidas en los planes estratégico integrales, planes operativos anuales y en las metas presidenciales de los periodos 2013 al 2020. En los servicios ofrecidos a los mineros artesanales en la protección de los pozos en la búsqueda de Larimar y ámbar. La protección de las paredes de los pozos ha ayudado en la disminución de las muertes de estos. Cursos de entrenamientos se han ofrecido a los pequeños mineros. A los solicitantes de concesiones se les entregó por escrito las instrucciones de este proceso, evitando al mínimo las pérdidas de tiempo en todo el</p>	<p>No se ha elaborado el manual físico del plan estratégico.</p>

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>proceso de concesiones. El protocolo de fiscalización realizado en coordinación con el MEM se estableció la agilización de las empresas que estaban en falta. Lo mismo ocurre con las voladuras agilizando las solicitudes y el tiempo de las mismas. La mejora en la fiscalización ha originado que los concesionarios hayan actualizado su estatus de cumplimientos con relación a la ley 146-71. (EVIDENCIA DISPONIBLE)</p> <p>Se ha gestionado un mayor presupuesto para la implementación de todos los planes de Catastro, Fiscalización, Pequeña Minería y los proyectos de investigación.</p> <p>Con los recursos recibidos se han priorizado la mayoría de los productos planificados, estableciendo metas claras y logrables. Como la exploración de los recursos del ámbar en Hato Mayor, Los talleres de ámbar en el Valle: la remediación del depósito de bauxita de Las Mercedes , Pedernales, La fiscalización de la mayoría de las concesiones otorgadas .(EVIDENCIA DISPONIBLES)</p> <p>Se desarrollan actividades de apoyo social a través de la Dirección de Pequeña Minería con apoyos en la creación de escuelas talleres del ámbar y el Larimar en Barahona y Hato Mayor. También se han entrenado en la seguridad de los pozos buscando mayor seguridad evitando muertes y/o accidentes laborales. En las operaciones del minado en los pozos de ámbar y Larimar se han entrenado a los pequeños mineros en la mejoría de los equipos, bombas de agua, integración de aire de calidad , iluminación</p>	<p>No tenemos el presupuesto para todos los planes programados</p> <p>No tenemos una política de responsabilidad social documentada.</p>
--	--	--

	y otros.	
--	----------	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implantar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos,</p>	<p>La institución ha desarrollado los planes estratégicos integrales por los periodos 2013-2016 y 2017-2020. Los POAs o Planes Operativos Anuales de los años 2013 al 2017 socializados con los directores de áreas y los encargados responsables. Estos Planes, también se han realizado la mayoría de los procesos operativos de la DGM con el apoyo y coordinación de los encargados de las unidades correspondientes. La estructura organizativa y el manual de cargos fueron aprobados por el MAP y el manual de funciones de esta DGM se le entregó al MAP para su aprobación. Se adecuaron las funciones del Catastro Minero y la Fiscalización de las concesiones por el interés de mejorar la operatividad de la DGM por la asesoría del Banco Mundial. Todos los planes estratégicos fueron establecidos con el apoyo y participación de los encargados de los departamentos y direcciones de áreas.(EVIDENCIAS DISPONIBLES</p> <p>Los planes estratégicos y operativos incluyen los planes y programas con sus objetivos e indicadores de manera que puedan ser monitoreados y evaluados al final del periodo presidencial. Evidencias disponibles)</p> <p>Los objetivos, planes y tareas de la DGM se</p>	<p>No se ha socializado con toda la institución.</p> <p>No se han socializado a todo el personal</p> <p>No se ha socializado en toda la DGM</p>

<p>planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>les han comunicado a los directivos y grupos de interés.</p> <p>Se han desarrollado los planes y metas presidenciales con sus indicadores de seguimiento y monitoreo para ser ejecutados durante todo el periodo de gobierno 2016-2020. Para esto, se han desarrollado los planes estratégicos plurianuales y operativos con sus metas y presupuestos sugeridos.</p> <p>Existen las metas presidenciales cuyos productos son monitoreados en todo el proceso complementando con metas intermedias con cantidad de productos y metas parciales. Con los planes estratégicos y planes operativos anuales también se le da el seguimiento a los planes . Con las memorias también se le da seguimiento a las tareas y planes logrados.</p> <p>Bajo este sub-criterio fue dividido la Dirección de Catastro y Fiscalización Minera en Dirección de Catastro Minero y Dirección de Fiscalización Minera y Ambiental.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p>	<p>No se han realizado monitoreo y evaluaciones sistemáticas a los planes estratégicos.</p> <p>No existen métodos definidos para esta evaluación.</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Capacitaciones de las experiencias de los concesionarios, entre ellos Las Lagunas, Goldquest. La salida del personal en seminarios en Colombia, del Ministerio de Energía y Minas (MEM) benchlearning en su experiencia en su autoevaluación CAF. 16 profesionales han realizado estudios con la</p>	

	<p>Camara Minera de Peru (CAMIPER). La formalización de los mineros artesanales. El Seminario del Marco de Política Minera en Minería Artesanal en el componente socio-económico. La cooperación de la Universidad de Cracovia , de Polonia, coordinando estudios innovativos en el área del Larimar y el ámbar. El taller del BGR en Alemania con la finalidad de conocer sobre el cierre de minas. La presencia anual de técnicos de la DGM en el PDAC (Asociacion de Desarrolladores y Prospectores de Canadá) . Seminario de Pequeña Minería en Colombia realizado por el gobierno de Colombia y la OCDE.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>		<p>No tenemos un sistema establecido para monitorear la innovación y el cambio.</p>
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se ha establecido el interés de nuevas áreas de necesidades de profesionales en la institución. Nuevas herramientas de apoyo al trabajo operativo diario, como laptops, brújulas y equipos de localización (gps) se están utilizando. Se ha realizado el estudio de la necesidad de modernizar el área de cómputos, especialmente en el área de catastro y acceso de los clientes en el seguimiento de sus solicitudes y pagos correspondientes e información actualizada. En el Larimar y el ámbar se realizan estudios junto a universidades de Polonia y Puerto Rico. (EVIDENCIAS DISPONIBLES))</p>	

<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Estamos inmersos en la autoevaluación CAF como modelo de mejora de la gestión pública. Utilizamos a menudo el benchlearning y benchmarking de los ministerios relacionados a la DGM en sus experiencias acumuladas.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Con el presupuesto establecido se realizan los avances que este permite. Entre ellos ponemos de ejemplo los avances en la innovación y cambios, viajes al exterior a seminarios y/o talleres de capacitación o benchlearning.</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Se establece el criterio de igualdad de oportunidades.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Estandarización del portal web acoplándonos a la certificación de la Oficina Presidencial de la Tecnología de la Información (OPTIC). De las 7 tecnologías impuestas por la Optic ya hemos establecido 5 de ellas. Se han entregado computadoras personales y de escritorio conectadas a internet. Flotas de teléfonos celulares se han distribuido entre los profesionales de la parte operativa de la DGM. El Depto. de Tecnología de la Información inició un estudio de mejora de las informaciones de catastro mediante asesoría del Banco Mundial para mejorar la información a los solicitantes de las concesiones y establecer una relación directa en dos direcciones, solicitantes-DGM.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p>	

CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización. 2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad). 3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas. 	<p>Cumpliendo con el Sismap y su indicador, de planificación de recursos humanos, se realizó la evaluación y/o planificación de estos recursos de la DGM y se le envió al Ministerio de Administración Pública (MAP). Además, regularmente se evalúan las necesidades de personal para las diferentes áreas. (EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>En la planificación estratégica plurianual y el plan operativo anual (POA), se desarrolla la política de gestión de los recursos humanos. Toda esta política operativa también se encuentra enmarcada en la planificación de las metas presidenciales. Existen profesionales en la DGM que son docentes universitarios y se cumplen los criterios de igualdad de oportunidades, permisos de maternidad y paternidad, licencias matrimoniales, fallecimiento de parientes e inserción laboral de personas con discapacidad de acuerdo al reglamento 523.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>La DGM es una institución que interactúa principalmente con profesionales capacitados en sus áreas por tratarse de operaciones técnicas especializadas. Por esto, la selección se realiza de acuerdo al perfil necesario para el buen desarrollo de cada área. (EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p>	

<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual,</p>	<p>La DGM cuenta con un estudio de escala salarial aprobado por el MAP, lo mismo que la evaluación de desempeño. Los reconocimientos son comunes en la institución especialmente celebrando los años de servicio en la institución, algunos con más de 25 años. Los técnicos son asignados de acuerdo a su experiencia y capacidad.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p> <p>Todos los años se realiza la evaluación de desempeño, tanto individual como en equipo.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p> <p>Existe un manual de cargos y sus competencias. En el desarrollo personal se han establecido cursos de desarrollo de cada competencia, maestrías y postgrados.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>Han sido entregadas herramientas para las labores de los profesionales de campo (como laptops) y conexión de internet. Flotas telefónicas, especialmente a los profesionales de campo. Existe el correo corporativo, wifi para todos los operativos de la institución. La página web de la DGM está a disposición de los clientes, siempre buscando la transparencia de las actividades de la institución, siempre buscado cumplir con un buen ranking de la Optic.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p> <p>Todos los profesionales son seleccionados de acuerdo a sus capacidades sin importar su orientación sexual, raza, religión y genero.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p>	
--	---	--

discapacidad, edad, raza y religión).		
---------------------------------------	--	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos y tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Las personas ingresan a la institución de acuerdo con las necesidades de la misma. Posteriormente se reevalúan sus capacidades y conocimientos para cuando sea necesario readecuar sus responsabilidades si es necesario.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).	
2. Debatar, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Una evaluación de las necesidades de las personas y la planificación de sus formaciones dependiendo de las necesidades de la institución se realiza en coordinación con el INAP. La institución se ajusta a programa que el INAP ofrece anualmente. Además del INAP se realizan otros planes de capacitación.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un	Alineados con la evaluación anual, realizada en el mes de junio, se determinan las necesidades de entrenamiento del personal mediante entrevistas, desarrollando los planes de entrenamientos correspondientes. (EVIDENCIAS DISPONIBLES).	

<p>espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>		
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Se ofrecen cursos, talleres en áreas especializadas, el MAP ofrece a través del INAP capacitaciones regulares anuales continuas. Relaciones de valor como la desarrollada con el MEM en la inclusión del país en el EITI(Extractive Industrial Transparency Initiative) donde la DGM actúa como apoyo técnico. Por otro lado los postgrados de en los años 2015-2016 con la Cámara Minera de Perú (CAMIPER) en el area geológico-minera y otros más.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Es una práctica común que cuando ingresa un personal nuevo, catastro, fiscalización, proyectos de exploración y pequeña minería se le prepara mediante visitas de campo, entrenamiento en la oficina con el apoyo de compañeros experimentados o de su superior.</p>	<p>No tenemos evidencia</p>
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Se acostumbra realizar movilidad entre el personal de acuerdo a las necesidades y capacidades demostradas. Ejemplos, en la Dirección de Catastro Minero, área de Depto. Catastro Minero, en mayordomía, proyecto bauxita del campo a la oficina, etc..(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p>	

7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Especialización virtual a través de internet con Camiper de Perú, lo mismo que el uso de las redes de internet en la búsqueda de información.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Se planifico entrenamiento en gestión de riesgos de tránsito y se implementó. También se entregó al Ministerio de la Presidencia las profesiones necesarias para ampliar la calidad de la gestión. Se planificaron dos talleres de Riesgo y Salud Ocupacional en el 2016. En los talleres del Iniciativa para la Extracción de la Industria Extractiva (EITI) se planifico durante tres años la preparación del informe necesario para la solicitud del ingreso del país a esta institucion internacional.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No se ha evaluado
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	La institución no existe diferencia de genero para todas sus actividades.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)	

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el	En la DGM realizamos reuniones de trabajo frecuentes en las diferentes áreas para	No se realizan reuniones genéricas a todo el personal y en muchas ocasiones no se guardan

trabajo en equipo.	estimular el trabajo en equipo, de igual forma los directores y encargados de áreas comunican las innovaciones y las actualidades a su personal.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)	evidencias.
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	En la DGM realizamos reuniones de trabajo frecuentes en las diferentes áreas para estimular el trabajo en equipo, de igual forma los directores y encargados de áreas comunican las innovaciones y las actualidades a su personal.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)	No tenemos buzón de sugerencias.
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Usualmente realizamos reuniones de trabajo para elaborar los Planes Estratégicos, Operativos, Metas Presidenciales y otras tareas a fines con lo que llamamos el grupo A formados por los directores de áreas y encargados de departamentos .EVIDENCIAS DISPONIBLES)	No tenemos asociación de empleados.
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	En las reuniones citadas en el punto anterior se logran los acuerdos y consensos tratados.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.		No se realizan encuestas a los empleados.
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.		No existe un mecanismo establecido.
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	En la DGM se han realizados mejoras notables en cuanto a las instalaciones e infraestructura como: aires acondicionados, herramientas de trabajo, equipos de oficinas y demás. También se creó un	No hemos realizado ejercicio de evacuación, no se ha realizado entrenamiento al personal en primeros auxilios, no se ha finalizado el proyecto de mejora de las instalaciones y de los insumos y mobiliarios de oficina al personal.

	departamento de seguridad y riesgo laboral, el cual ha implementado mejoras en ese ámbito.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	Existe flexibilidad al personal para sus actividades personales y se toma en cuenta sus necesidades, Se cumple la ley 41-08 a todo lo referente a los derechos del empleado.(EVIDENCIAS DISPONIBLES),.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se le suministra asistencia alimenticia a los empleados de menor ingresos, a los empleados con dificultades de salud se le concede el permiso para sus tratamientos médicos y/o sus familiares directos.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).		No se realizan reconocimientos laborales.

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Existen alianzas tanto del sector público como del sector privado. La DGM ha realizado una relación educativa con la Cámara Minera de Perú en la parte de crecimiento de los profesionales de la geología y minas. La DGM participa como apoyo técnico en EITI dominicana, institución representativa del estado en la institución internacional que busca la transparencia de la industria extractiva. Existe un convenio con el banco de Reservas en los pagos de nómina. La DGM se ajusta a la ley 346-06 para las licitaciones de compras y contrataciones. (EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se realizó un acuerdo con el Ministerio de Energía y Minas para la fiscalización conjunta de las empresas mineras con concesiones. Se realiza también un acuerdo para la formalización de los mineros artesanales del ámbar, Larimar, oro aluvial, lajas y otros mediante la resolución N0. R-MEM-REG-047-2016 del MEM. Con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales existe un acuerdo de cooperación para definir cuales áreas pueden ser cedidas a Medio Ambiente que cumple con la ley 64-00 versus ley 146-71.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p>	

<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Existe un acuerdo del cambio climático y la DGM. También un acuerdo de cooperación entre CEI-RD y la DGM de cooperación interinstitucional. La coordinación interinstitucional de las fiscalizaciones de las concesiones otorgadas con profesionales del MEM y la DGM. Convenios de cooperación en la remediación ambiental del depósito de Las Mercedes entre el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y Grupo Jaragua proveyendo plantas y asesoría. Existe un acuerdo con el Ministerio de Agricultura que le presto el vivero de esta institución en Pedernales para la reforestación del depósito de bauxita de Las Mercedes.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Periodicamente se le da seguimiento y se evalúan los resultados de las alianzas entre la DGM y el grupo Jaragua, entre el MEM y la DGM en las fiscalizaciones mineras y de manera continua se realizan reuniones de seguimiento entre MIMARENA y la DGM.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Se han realizado acuerdos técnicos y profesionales con SODOGEO; el EITI; CAMIPE; CAMIPER, se desarrollan en la actualidad y en el futuro. (EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Actualmente se realizan tareas de fiscalización entre el MEM y la DGM, donde cada uno aporta técnicos profesionales a cada fiscalización de las concesiones mineras. El MIMARENA solicita a la DGM cuales áreas han sido requeridas con fines de saber si han sido concesionadas para el</p>	

	MIMARENA actuar de acuerdo a sus funciones. Con el grupo Jaragua recibimos el suministro de plantas autóctonas y endémicas para ser utilizadas en la reforestación del depósito de bauxita, Las Mercedes.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Trabajamos en conjunto con el Ministerio de Salud Publica en la campaña contra la Chicungunya, Dengue y el Zika. Sobre las posibilidades de la agencia de colocación N/A para la DGM.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Como instructivo se solicitó una charla del CAF y la autoevaluación al MEM y al MAP como benchlearning de sus experiencias. Algunos técnicos profesionales de la DGM participaron con expositores en el “Primer Congreso Internacional de Geología Aplicada” de SODOGEO intercambiaron buenas prácticas en: la remediación ambiental del depósito bauxita, Estudio de los depósitos de Larimar y en los recursos de aguas subterráneas, la DGM y el MEM participaron en el asesoramiento en la elaboración de un Pensum para ser utilizado en la enseñanza técnica publica en el área de geología y minas. (EVIDENCIAS DISPONIBLES)	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.		No tomamos en cuenta que las proveedores contratantes tienen responsabilidad social.

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>El MEM, el gobierno canadiense y la DGM crearon varios folletos con la finalidad de dar a conocer a las comunidades de manera clara y sencilla lo que es la minería, la DGM y el MEM participaron en el asesoramiento en la elaboración de un Pensum para ser utilizado en la enseñanza técnica pública en el área de geología y minas.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>La DGM coordina reuniones periódicas y talleres de derecho de los trabajadores y seguridad laboral con las Cooperativas de los mineros artesanales para mejorar sus habilidades, para lograr esta actividad se logró una alianza con el Ministerio de trabajo. (EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>		<p>No se realizan consultas a los ciudadanos/clientes para la toma de decisiones.</p>
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>		<p>No tenemos mecanismo de recolección de opiniones.</p>
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Contamos con el portal web de la DGM, donde se publica estadísticas, rendición de cuentas, entrevista con el Dir. Gral., licitaciones, informes de las actividades realizadas. Estamos en proceso de certificación del portal de</p>	

	transparencia.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).	N/A.	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	Existen guías de los servicios y costo que ofrece la DGM, procedimientos, requisitos, etc.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)	No hemos elaborado la carta compromiso.
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Los ciudadanos/clientes pueden tener acceso a través del portal web el status de las solicitudes y concesiones, y las áreas disponibles. Mediante las fiscalizaciones y los informes semestrales y anuales se conoce las condiciones del ciudadano/cliente de manera actualizada.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)	

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	La gestión financiera esta alineada con los objetivos, planes estratégicos y operativos, meta presidencial y presupuesto anual.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Regularmente se analizan la disponibilidad presupuestaria para la toma de decisiones financieras.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	En el portal web de transparencia se realiza la ejecución presupuestaria, además las decisiones financieras están registradas y sujetas al Sigef.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Nos ajustamos al presupuesto aprobado por DIGEPRES para cumplir con todas las actividades planificadas.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Se realiza planificación presupuestaria trimestral de las diferentes áreas de la DGM, control presupuestario en el Sigef, control y seguimiento de los costos de los proyectos.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras se mantienen bajo control centralizado a través del Sigef y de la cuenta única de la Tesorería nacional de la R.D.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Los objetivos de la DGM están subordinados a la END y a las metas presidenciales. (EVIDENCIAS DISPONIBLES)	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de	Anualmente se realiza un informe de cumplimiento de metas física-financiera, donde	

objetivos de resultados de impacto.	ejecuta el presupuesto según los productos de la DGM.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).	
-------------------------------------	--	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos. 2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. 3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés. 4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la 	<p>Existen base de datos para información compartida en la organización con un sistema en redes, también existe el archivo electrónico de catastro minero para consulta y actualización, de igual forma el dpto. de fiscalización tiene en el servidor una base de datos con diferentes documentos, Existe además un archivo físico con todas las informaciones de la institución, registro de pequeños mineros, tenemos una base de estadística de producción minera.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>En cada fiscalización de cada concesión se realiza un levantamiento de información para elaborar un informe estadístico y evaluar el cumplimiento de la ley minera, en pequeña minería se realiza el registro de todos los mineros involucrados en la explotación, comercialización y exportación de los minerales artesanales.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>Las informaciones externas e internas obtenidas son actualizadas y revisadas periódicamente para su control. Estas informaciones son previamente planificadas en los planes estratégicos, operativos y en las metas presidenciales.(EVIDENCIAS DISPONIBLES)</p> <p>La DGM consta con el Outlook y la sección de noticias en el portal web como forma electrónica, de manera física tenemos el mural y la mensajería interna.(EVIDENCIAS</p>	

<p>información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>DISPONIBLES).</p> <p>Existe manuales de procedimientos y actividades operativas en las áreas de fiscalización, pequeña minería, RR HH, procedimientos de procesos, etc. Que son difundidas en diferentes áreas de la institución. Se realizan charlas de superación y conocimientos relacionados a las funciones de los empleados</p> <p>La DGM cuenta con una oficina OAI, además del portal web de la institución que ofrece información actualizada y oportuna a los usuarios y cualquier persona interesada sin restricción.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>En la DGM existe un archivo de concesiones mineras donde se registran y reposan todas las informaciones concernientes a las concesiones. Cada visita al campo se requiere la entrega de un informe de actividades realizadas. Existe un archivo de que consta toda la información de la institución.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p>	<p>No se socializa con regularidad el conocimiento a todo el personal.</p>
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>I- En la Dirección General de Minería la gestión de las TIC están encaminadas a darles apoyo a los planes estratégicos y</p>	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p>	<p>operativos de la institución, ejemplo de esto, es la actualización del portal Web Institucional, el sub-portal de transparencia y la entrada de la Dirección General de Minería en el Ranking de uso de las Tecnologías de la Información para su próxima edición.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>2- Al momento de adquirir tecnología para dotar a algunas áreas sustantivas o a la institución en sentido general, el departamento de tecnología analiza cual o cuales de las disponibles en el mercado es la que me mejor se adapta a la necesidad y al presupuesto del momento, luego se comparan precios de distintos proveedores y se concluye con la que mejor respuesta suple a las necesidades, con la finalidad de obtener mejores resultados</p> <p>3- El uso de las tecnologías disponible en la institución está estrechamente relacionado a la importancia del trabajo realizado y a la capacidad profesional con que cuenta el capital humano de esta Dirección General de Minería, asignando equipos de cómputos con las mejores capacidades a los departamentos con mayor producción de información sustantiva.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>4- La aplicación de las tecnologías es más evidente en las áreas sustantivas de la institución, nos hemos preocupado por brindar mejor servicio a nuestros grupos de interés, esto se refleja en la implementación de mapas descargables en formatos KML con las informaciones</p>	<p>No contamos con registros de los análisis realizados</p>
---	---	---

<ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de 	<p>espaciales de los derechos mineros y denuncias entrantes, actualizados diariamente, donde los concesionarios pueden consultar en cualquier momento desde cualquier lugar a través de nuestro sitio Web. Así como también el mantenimiento a las bases de datos para llenar los requerimientos de integridad de los mismos.(EVIDENCIAS DISPONIBLES). implementación de mapas descargables en formatos KML con las informaciones espaciales de los derechos mineros y denuncias entrantes, actualizados diariamente,(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>Apoyo a los profesionales de la institución en sus talleres y post-gradados con laptops, uso de la tecnología para bajar los cursos virtuales en voz y video.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>Por lo mismo de arriba.</p> <p>los concesionarios pueden consultar en cualquier momento desde cualquier lugar a través de nuestro sitio Web.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>Modernización del tipo de conexión física a la empresa portadora de servicios mejorando de dsl a fibra óptica. Actualizamos el servicio de web hosting para asegurar mayor seguridad y alcance a nuestros usuarios.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>5- Por la naturaleza de la institución los servicios ofrecidos a nuestro grupo de interés está estrechamente ligado al marco legal que ampara el proceso de solicitud y</p>	
---	--	--

<p>la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-</p>	<p>otorgamiento de derechos mineros, por tal sentido, los servicios no son de carácter transaccionales , en su lugar son informativos-procedimentales por lo que se cuenta con un pliego de condiciones a cumplir para la solicitud de algún derecho minero, también se cuenta con el detalle de los cargos por servicios, y una lista de todos los servicios que brinda esta institución con los costos y en los horarios que se pueden solicitar.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>6- Por la naturaleza de la institución los servicios ofrecidos a nuestro grupo de interés son de tipo informativo, no pudiendo implementar formas alternativas y revolucionarias en cuanto al uso de tecnologías se refiere, porque se estaría incumpliendo las normas legales.</p> <p>7- Una de las funciones de la gestión de las tecnologías es estar a la vanguardia para poder recomendar, implementar y desarrollar soluciones que estén acorde con los requerimientos del momento. En este sentido hemos aprovechado un servicio ofrecido por Google para poder generar un visor en tiempo real de los archivos SHAPEFILE (shp) con los derechos mineros y poder a partir de ahí tener como salida otro archivo KML descargable y compatible con navegadores, google maps y Google Earth para su posterior publicación en nuestro portal Web y estar disponible por nuestro grupo de interés.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>8- La gestión de los desechos de</p>	<p>No tenemos un procedimiento automático para las solicitudes en línea donde los clientes puedan interactuar y darle seguimiento a su expediente.</p> <p>No hemos podido implementar una actualización del catastro minero por razones presupuestarias para tener capacidad de vanguardia en los servicios que debemos ofrecer a los concesionarios/clientes.</p> <p>No tenemos registro electrónico de los descargos</p>
--	---	--

<p>económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>cartuchos de tintas es manejada por el departamento, tomando en cuenta el impacto medio ambiental que genera este tipo de residuos, para lo cual hacemos un almacenaje y de forma periódica se desechan. Teniendo el control de esta tarea en todo momento.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p>	<p>de residuos de cartuchos. No tenemos una empresa que maneje estos desechos.</p>
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público). 2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible 	<p>La Dirección General de Minería inicio una adecuación física de sus unidades adaptándola al nuevo organigrama aprobado por el MAP a partir del 2014. Para mayor eficiencia la DGM posee oficinas regionales en Santiago, Bonaó y programada para el Valle, Hato Mayor.</p> <p>Para mayor eficiencia de sus planes operativos, la DGM ha instalado nuevas oficinas con todo el mobiliario, equipos y condiciones modernas ambientales. Al mismo tiempo, la tecnología de la información ha facilitado conexiones inalámbricas para facilitar el cumplimiento de las tareas. Dos amplios salones de reuniones con conexiones wifi.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>Una sección de mayordomía encargada de limpieza de las oficinas y sus pasillos, un personal que da mantenimiento eléctrico y a los aires acondicionados.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>La Dirección General de Minería posee 14</p>	<p>No se ha podido implementar el plan de remodelación de la planta física del piso 10 por falta de recursos presupuestados.</p>

<p>de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público). 6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación. 7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local. 	<p>vehículos, 8 de ellos (camionetas) fueron compradas en los últimos 4 años. Se mantienen en las mejores condiciones dando servicios a las áreas sustantivas.(EVIDENCIAS DISPONIBLES). La Dirección General de Minería está localizada en el edificio de Oficinas Gubernamentales, Juan Pablo Duarte, piso 10. Posee una cantidad limitada de parqueos, insuficientes para sus empleados. Periódicamente el departamento de compras solicita a Bienes Nacionales la asistencia para la evaluación de los equipos y mobiliarios ya caducados para su descargo.(EVIDENCIAS DISPONIBLES). En las instalaciones que poseemos en el municipio San José de las Matas una de las casas han sido cedidas para una escuela de educación primaria en la comunidad Mata Grande en otra de las casas existe un cuartel de policía.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p>	<p>No se poseen los parqueos necesarios para sus empleados y/o clientes.</p>
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 	<p>La DGM a través de su departamento de planificación han desarrollado y documentado todos los procesos de las áreas sustantivas y</p>	

<ol style="list-style-type: none"> 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos. 5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes). 6. Asignar recursos a los procesos en función 	<p>administrativas.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>Cada gerente y encargado de área son responsables del fiel cumplimiento y la ejecución de los detalles y pasos de los procedimientos establecidos. En ese sentido se elaboró el Manual de Funciones y Manual de Cargos para identificar los potenciales responsables.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>Se evalúan los procesos de acuerdo a los planes estratégicos y operativos para lograr la ejecución de los mismos, se actualizan según las innovaciones de cada área. Por ejemplo se realizaron cambios al Organigrama como la división de las áreas de Fiscalización y Catastro, la Misión, Visión y Valores fueron adecuadas a las funciones de la DGM, tras la creación del MEM.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>Cada proceso se le da seguimiento a través de reuniones de consulta por los gerentes de áreas para el cumplimiento de los planes estratégicos y metas presidenciales, las cuales periódicamente son revisadas y monitoreadas.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>Cada dirección de área se reúne para diseñar los procesos teniendo en cuenta los monitoreos anteriores con los empleados de las distintas áreas. Durante el proceso de fiscalización conjunto con los concesionarios se analizan las oportunidades de mejora de los diferentes procesos. (EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>La DGM asigna los recursos necesarios</p>	
--	--	--

<p>de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario, 8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.). 9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia). 10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios. 	<p>para la ejecución de los procesos según su nivel de prioridad, los cuales son incluidos en el presupuesto plurianual.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>La DGM solicito al MEM la emisión de una resolución estableciendo un número máximo de 3 correcciones en las solicitudes de concesiones. (Resolución No. R-MEM-REG-002-2017). (EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p> <p>A través de la Metas Presidenciales se establecen resultados esperados y se miden por los indicadores de desempeño. Estas Metas nos dan la oportunidad de cumplir, evaluar y mejorar los procesos.</p> <p>La institución ha desarrollado formación de E-learning en el Post-grado realizado por técnicos de la DGM por CAMIPER Cámara Minera del Perú sobre “Ingeniería Geológica”, de igual forma algunos de nuestros técnicos han y están realizando Maestrías en el País de España. Participación en diferentes conferencias internacionales donde se adquieren conocimiento de buenas prácticas mineras, Igualmente personal nuestro ha realizado ponencias en diferentes ámbitos de la minería tanto nacionales como internacionales.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p>	<p>No se ha elaborado la Carta Compromiso.</p> <p>No se monitorea ni evalúa el impacto de las TIC en los procesos</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	La DGM tiene como responsabilidad por la ley 146-71 de ofrecer los servicios ante las solicitudes de concesiones de exploración y explotación de áreas para la búsqueda minerales metálicos y no-metálicos. Todas las concesiones son fiscalizadas además. Otros servicios como son: el apoyo a la minería artesanal en mejoría de sus operaciones, seguridad y en algunos casos ayuda económica para que mejoren la efectividad en sus explotaciones. También, la DGM ha desarrollado resultados en la remediación ambiental del depósito de bauxita ya minado en las Mercedes, Pedernales.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	En la fiscalización se intercambian opiniones con los concesionarios en base a los resultados de la misma. En pequeña minería se establecen un contacto permanente con los mineros artesanales buscando cuáles son sus necesidades en el área operativa, laboral y económica. En el proyecto de remediación ambiental de Pedernales el pueblo de Las Mercedes y su gente, y el pueblo de Pedernales asumió como propios estos trabajos. Las personas de Las Mercedes fueron entrenadas en la siembra de las plantas que se utilizaron en la reforestación del depósito minado.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).	
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a	En la mejoría de los servicios del catastro	

<p>otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>minero y la fiscalización de las concesiones bajo la asesoría del Banco Mundial se dividió la Dirección de Catastro y Fiscalización Minera en las direcciones de Catastro Minero y de Fiscalización Minera y Ambiental . También se integró una unidad jurídica dentro de la Dirección de Catastro Minero para agilizar los trámites de solicitudes de las concesiones.(EVIDENCIAS DISPONIBLES).</p>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Los ciudadanos solicitantes han contribuido mayor transparencia en el momento de la entrega de las solicitudes, firmando en el libro de Registro de Derecho Público. Por otro lado, los concesionarios y el staff de sus empresas participan activamente en el proceso de fiscalización minera. También, las buenas prácticas encontradas en una empresa fiscalizada es distribuida de manera discreta a los otros concesionarios como benchlearning.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>En el portal web de la DGM se han colocado todos los requerimientos y se han actualizado. Por otro lado, se realizan algunas gestiones a los concesionarios a través del correo electrónico.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>En el portal web de la DGM se han colocado todos los requerimientos y se han actualizado. Por otro lado, se realizan algunas gestiones a los concesionarios a través del correo electrónico. También por esta misma vía se les comunican las resoluciones.(EVIDENCIA DISPONIBLES).</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura</p>	<p>La DGM dispone de horario flexible , 7:30 am a 6:00 pm de lunes a viernes. El portal</p>	

flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tablonas de noticias en formato de audio, etc.).	web posee todas las informaciones de las denuncias y solicitudes.(EVIDENCIA DISPONIBLE).	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.		No tenemos un sistema de respuestas a las quejas recibidas y de gestión de reclamaciones.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	En las solicitudes de concesiones la DGM realiza toda la investigación de lugar para recomendar al MEM su otorgamiento. El revisa si los documentos entregados por la DGM están en orden y procede a resolver otorgando legalmente la concesión. Al mismo tiempo que la DGM realiza todo el proceso investigativo del solicitante de concesión, se envía copia de estos documentos al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales(MIMARENA) para que procedan a revisar si esta solicitud no contiene aspectos ilegales desde el punto de vista de la ley 64-00.(EVIDENCIA DISPONIBLE).	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.		
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Para las fiscalizaciones se desarrollo un sistema compartido por la DGM y el MEM donde se especifican las funciones de los profesionales de ambas instituciones al momento de realizar las fiscalizaciones. A esto se le llama Protocolo de Fiscalización Minera.(EVIDENCIA DISPONIBLE).	

<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Entre el MEM y la DGM se están realizando encuentros para definir sus competencias operativas en la minería artesanal. Para esto. El MEM resoluto en el área de la formalización de los mineros artesanales dándole a la DGM la condición de operante decampo en la búsqueda de toda la información, mientras que el MEM otorgara el permiso o licencia.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La DGM tiene alianzas de trabajo con el MEM, como institución adscrita, con MIMARENA en la definición de áreas concesionadas bajo la ley 64-00, para ambas instituciones, con el MIT para los derechos laborales de los mineros artesanales y la seguridad de estos.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p>	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>El Departamento de Planificación ha estado desarrollando los procesos de la institución bajo un ambiente de oficinas con aire acondicionado e inmuebles adecuados, equipos de apoyo como computadoras y/o laptops. Un ejemplo de esto están las metas presidenciales, la definición de los planes integrales plurianuales y operativos anuales.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p>	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>A través de la Dirección de Planificación y Exploración Geológica se realizan los procesos de toda la institución. Trabajo de apoyo transversal y de asesoría de la Dirección General en todos los procesos.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas). 2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. 3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.). 4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.). 5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.). 6. La diferenciación de los servicios de la 		<p>No se realizan mediciones de la percepción de los ciudadanos.</p> <p>No existen mediciones de la percepción</p>

<p>organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>		<p>No existen mediciones de la percepción</p>
---	--	---

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Los concesionarios, partes interesadas y/o grupos de interés, nos informan de las mejoras logradas en el intercambio de la DGM con ellos.</p> <p>En las fiscalizaciones de las concesiones otorgadas se recibe la retroalimentación de satisfacción en los intercambios con la DGM</p>	<p>No existen mediciones documentadas de los resultados</p> <p>No existen mediciones de los resultados</p>

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio. 3. Costo de los servicios. 4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios. 	<p>Se han establecido horarios flexibles y definidos para la atención de los clientes.</p> <p>Hemos logrado disminuir el tiempo de entrega de la carga de voladura con explosivos de más de 5 días a 2 días. También, al aprobar el MEM la Resolución N0. R-MEM-REG-047-2016, se disminuye el tiempo de entrega de los resultados de la investigación que realiza la DGM para la entrega o rechazo de las concesiones.</p> <p>Todos los servicios son registrados y contabilizados. (EVIDENCIA DISPONIBLE).</p>	<p>No existen mediciones de los resultados</p> <p>No existen mediciones de los resultados</p> <p>No existen mediciones de los resultados</p>

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Número de canales de información y su eficiencia. 2. Disponibilidad y precisión de la información. 3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización. 4. Número de actuaciones del Defensor Público. 5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la 	<p>Los canales de información disponibles son la página web, documentación física, correos electrónicos, redes sociales y OAI utilizados de manera activa y de uso constante.</p> <p>A través de la página Web, redes sociales y correos electrónicos y OAI.</p> <p>N/A</p> <p>Cumpliendo con los requerimientos de la</p>	<p>No existen mediciones de los resultados</p>

disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	OAI, dando respuesta a los requerimientos de la parte interesada o ciudadanos/clientes. En consecuencia, lo que se publica en la web está en consonancia con los requisitos de la ley No.200-04.	
--	--	--

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> Número y tiempo de procesamiento de las quejas. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales). 	<p>Todas las concesiones reciben una notificación cuando los documentos son devueltos por errores u otros casos.</p> <p>Todo Ciudadano/Cliente tiene que cumplir con todos los requisitos legales solicitados por el Registro Público de Derechos Mineros de la DGM . (EVIDENCIA DISPONIBLE).</p>	<p>No existen mediciones de los resultados</p> <p>No existen mediciones de los resultados</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés). Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores. 	<p>El liderazgo de la DGM participó en la revisión de la misión, visión y valores y esta fue colocada en la página web de esta institución.</p>	<p>No existen mediciones de los resultados</p> <p>No se ha medido la percepción con todo el personal de la DGM</p>

3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	El liderazgo de la DGM participó en la mejora de los procesos de fiscalización, en la mejora en el ranking del Sismap, en la mejora del ranking de uso e implementación de la tecnología de la información y gobierno electrónico y esta fue colocada en la página web de esta institución.(EVIDENCIA DISPONIBLE).	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.		No existen mediciones de los resultados
5. Mecanismos de consulta y dialogo.	Aunque exista la consulta y el dialogo internamente, los casos no son registrados de manera estándar.	No existen mediciones de los resultados
6. La responsabilidad social de la organización.	La DGM realiza jornadas de campañas de salud pública, medio ambiente en reforestación utilizando al personal. El apoyo de la DGM a la minería artesanal ha sido amplio en el área del Larimar, en Barahona, en el ámbar , en Santiago y Hato Mayor. La DGM ha sido mediadora en los conflictos de los mineros artesanales buscando su mejoría, tranquilidad y desarrollo.	No existen mediciones de los resultados

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.		No existen mediciones de la percepción de los resultados
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La DGM ha elaborado los manuales de los procesos de las diferentes áreas. Para la	No existen mediciones de la percepción de los resultados

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>gestión de los mismos , estos son utilizados en el trabajo diario.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p> <p>La DGM realiza las evaluaciones de desempeño y la descripción de cargos y funciones para las tareas internas.</p>	<p>No existen mediciones de la percepción de los resultados</p> <p>No existen mediciones de la percepción de los resultados</p> <p>No existen mediciones de la percepción de los resultados</p>
--	---	---

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Existe la flexibilidad de horario para profesores universitarios de la institución, para estudiantes. Existen facilidades dadas por ley.</p>	<p>No existen mediciones de la percepción de los resultados</p> <p>No existen mediciones de la percepción de los resultados</p> <p>No existen mediciones de la percepción de los resultados</p> <p>No existen mediciones de la percepción de los resultados</p>

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>La DGM continuamente apoya el desarrollo de los estudios de postgrados, maestrías y</p>	<p>No existen mediciones de la percepción de los resultados</p>

<p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>licenciaturas.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p> <p>Profesionales mejoran su formación para afianzar los objetivos de la institución. Por ejemplo, Ings. Civiles realizan maestrías en el área geológica-minera.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p>	<p>No existen mediciones de la percepción de los resultados</p> <p>No existen mediciones de la percepción de los resultados</p>
--	---	---

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>Existen reportes y control de absentismo, licencias y permisos reposado en cada expediente del empleado de la institución, además se lleva un control de rotación de entrada y salida de personal.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p> <p>Anualmente se realizan evaluaciones de desempeño a todo el personal y existe un registro de calificaciones.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p> <p>El personal realiza reuniones para dar seguimiento al desarrollo de las labores y proyectos, por ejemplo la autoevaluación del CAF, las metas presidenciales, elaboración del POA, Misión, Visión, Valores, elaboración de las nuevas guías para la elaboración de los informes de los concesionarios, actas de reunión del Comité de Compras,</p>	<p>No se existen indicadores ni medición.</p> <p>No existe mecanismo de medición de involucramiento.</p>

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>etc.(EVIDENCIA DISPONIBLE). Se está midiendo el uso de las tecnologías de la información de acuerdo a las categorías establecidas por la OPTIC, obteniendo un 97% en la última evaluación del ranking).(evidencia disponible).</p>	<p>No existen indicadores.</p>
<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p>	<p>El personal de diferentes áreas de la institución han participado en varias actividades formativas como maestrías, postgrados y talleres.(evidencia disponible).</p>	<p>No existen indicadores.</p>
<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>		<p>No existen indicadores.</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>		<p>No se realizan reconocimientos.</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>No se han reportado dilemas éticos.</p>	<p>No existe una medición.</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>La Institución realiza 2 jordanas al año de reforestación y de salud contra el Dengue, Zika virus, chikunguya, entre otros virus.</p>	

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc. 2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global). 3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.). 4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.). 5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, 	<p>La Institución realiza 2 jordanas al año de reforestación y de salud contra el Dengue, Zika virus, chikunguya, entre otros virus, además de capacitaciones a los campesinos mineros que se dedican a la minería artesanal.</p> <p>Con el proyecto de Exportación de Bauxita se generaron alrededor de 2,500 empleos directos e indirectos en el área de Las Mercedes, Provincia de Pedernales. En Cotui y Bonaó se abrieron oficinas con brigadas dedicadas a la reforestación de área ligada a la minería.</p> <p>La DGM promueve las actividades mineras en las cuales tienen impactos positivos económico y social en las comunidades alrededor de las operaciones, por ejemplo: proyecto Bauxita, la minería artesanal, entre otros.</p> <p>La Institución realiza 2 jornadas al año de reforestación, se hicieron cambios de los aires acondicionados de alto consumo a inverter para la reducción del uso de la energía. De igual forma se le solicita al solicitante de concesión una carta de los parámetros medioambientales que entrega MIMARENA.</p> <p>N/A</p>	<p>No existen mediciones de percepción.</p> <p>No existe medición.</p> <p>No existe medición.</p> <p>No existe medición.</p>

<p>nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>		<p>No existe medición.</p> <p>No existe medición.</p> <p>No existe medición.</p> <p>No existe medición.</p>
--	--	---

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas</p>	<p>En la DGM se le solicita al solicitante de concesión una carta de los parámetros medioambientales que entrega MIMARENA. La Institución realiza 2 jordanas al año de</p>	<p>No existe medición.</p>

<p>medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja (por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja (por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>reforestación, de los ítems verificados en una fiscalización de concesión de explotación este actualizados con el informe de cumplimiento ambiental a MIMARENA. Se hicieron cambios de los aires acondicionados de alto consumo a inverter.</p> <p>En el desarrollo de las actividades operativas se tienen contacto con los Alcaldes, Senadores y autoridades civiles y militares en el caso de la minería artesanal para solicitar apoyo e integración de su localidad. Juntas con las autoridades del ayuntamiento y patronato de Pedernales en aportaciones a la comunidad por el proyecto de exportación de Bauxita.</p> <p>Tenemos una línea de comunicación con los medios de comunicación en cuanto a publicaciones directas de la DGM o eventos ocasionales relacionados a las actividades mineras.</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>Hubo una participación activa en la jordana de salud pública contra virus sika, Chicunguya y Dengue en el sector de Gualey. Junto al MIMARENA participamos en la reforestación del área de Bonaó.</p>	<p>No existe medición.</p> <p>No existe medición.</p> <p>No existe medición.</p>
---	---	--

<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Se han realizado charlas nacionales como internacionales en la capacitación técnica, seguridad, medio ambiente y salud a los mineros artesanales.</p> <p>N/A</p>	<p>No existe medición.</p> <p>No existe medición.</p>
---	---	---

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>Los servicios ofrecidos por la DGM han mejorado notablemente en cuanto al procesamiento de la evaluación de las solicitudes de concesiones, de igual manera se la ha dado participación al usuario en la recepción de documentos de solicitudes. La página web ha sido de mucho apoyo para la agilización de informaciones relevantes al usuario. En la fiscalización se realiza un seguimiento de cumplimiento de las observaciones y se ha implementado un sistema de percepción del concesionario por la visita del fiscalizador de la DGM para mejora del servicio.(EVIDENCIA</p>	

<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p>	<p>DISPONIBLE).</p> <p>Como resultado mejoramiento de las condiciones de vida de los moradores de la Provincia de Pedernales por el proyecto de explotación Bauxita, con la fiscalización se promueve la minería sostenible en el país con las cuales se benefician las partes interesadas, la minería artesanal con sus instructivos en la capacitación técnica, seguridad y medioambiental se ha logrado una mejor calidad de vida y mejor aprovechamiento de los recursos y protección del medioambiente en las zonas de extracción.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p> <p>La DGM trabaja en cumplimiento con el marco legal y se busca la mejora continua en los servicios prestados los ciudadanos/clientes. La DGM solicitó al MEM la emisión de una resolución estableciendo un número máximo de 3 correcciones en las solicitudes de concesiones. (Resolución No. R-MEM-REG-002-2017) la cual agiliza los trámites para el otorgamiento de las concesiones.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p> <p>Se firmó un acuerdo con el CEIRD que se cumple siempre que el CEIRD solicite apoyo de posibles inversionistas en el área minera grande y/o artesanal. Se realizó un contrato con el Grupo Jaragua para el suministro de plantas para la remediación de la zona minada del área de Las Mercedes, Pedernales que se ha cumplido a cabalidad.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p> <p>La Cámara de Cuentas de la RD envió un cuestionario sobre la remediación ambiental de las áreas minadas por bauxita en</p>	
---	---	--

<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Pedernales donde se le entregó toda la información pertinente. Además, a través de UAI, llevan toda la inspección del manejo de los recursos utilizados en la remediación. En la operación de minado de bauxita y en la remediación de las áreas minadas el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha inspeccionado el buen uso de especies nativas a ser utilizadas en estas áreas reforestadas.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p> <p>En catastro minero se han implementado la experiencia de unidades de catastros de otros países por la asesoría de expertos enviados por el Banco Mundial. El MEM y el MAP han contribuido con el aprendizaje de la buena práctica o experiencia de los procesos. A través de los intercambios de información en minería artesanal se ha mejorado el conocimiento de la práctica de extracción del oro aluvial.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p> <p>La resolución estableciendo un número máximo de 3 correcciones en las solicitudes de concesiones. (Resolución No. R-MEM-REG-002-2017) agiliza el otorgamiento de las concesiones. Informaciones actualizadas en la página web de la DGM que además de la información, facilita al cliente el conocimiento de sus responsabilidades y derechos.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones,	El liderazgo asume con su apoyo lo más rápido posible la solución a las conclusiones.	

<p>incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>Se busca reducir el tiempo del proceso de evaluación de las solicitudes de concesiones mediante resoluciones del MEM. La necesidad de nuevos profesionales para agilizar las áreas de catastro, fiscalización y evaluación de recursos mineros ha sido generalmente suplida por el liderazgo de la institución.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p> <p>La necesidad de profesionales ha sido en gran medida suplida y limitada sólo por el presupuesto de la institución. Capacitaciones en geología aplicada a la minería para 16 profesionales. Presencia de profesionales en seminarios, congresos y talleres nacionales e internacionales. Ponencias de los profesionales en talleres nacionales e internacionales.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p> <p>La resolución estableciendo un número máximo de 3 correcciones en las solicitudes de concesiones. (Resolución No. R-MEM-REG-002-2017) agiliza el otorgamiento de las concesiones. Informaciones actualizadas en la página web de la DGM que además de la información, facilita al cliente el conocimiento de sus responsabilidades y derechos. Capacitaciones nacionales e internacionales para la mejora del desempeño institucional que se reflejan en la satisfacción del cliente.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p> <p>Con la experiencia en la autoevaluación CAF del MEM mejoramos el tiempo de la autoevaluación propia evitando cometer sus errores. Con la experiencia de los países iberoamericanos en el área de minería artesanal se concretan acuerdos y experiencias que son asumidas para la</p>	
---	--	--

<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>mejoría de las operaciones en el país. Acuerdos con CIRDI (Canadian International Research Development Institute). También, Las reuniones anuales del IGF (Intergovernmental Forum on Mining, Minerals, Metals and Sustainable Development) con temas de actualidad del sector minero internacional para conocer el avance o situación de los países participantes. Se firmó un acuerdo con el CEIRD que se cumple siempre que el CEIRD solicite apoyo de posibles inversionistas en el área minera grande y/o artesanal. Se realizó un contrato con el Grupo Jaragua para el suministro de plantas para la remediación de la zona minada del área de Las Mercedes, Pedernales que se ha cumplido a cabalidad.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p> <p>Disminución del tiempo de los clientes utilizando la página web para la comunicación directa con la institución. También la institución participa del SIGEF (Sistema de la Gestión Financiera),optimiza los procesos administrativos de la institución; los indicadores del SISMAP (Sistema de Monitoreo de la Administración Publica), optimizan la organización . (EVIDENCIA DISPONIBLE).</p> <p>La Cámara de Cuentas de la RD envió un cuestionario sobre la remediación ambiental de las áreas minadas por bauxita en Pedernales donde se le entregó toda la información pertinente. Además, a través de UAI, llevan toda la inspección del manejo de los recursos utilizados en la remediación. En la operación de minado de bauxita y en la</p>	
---	--	--

<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>remediación de las áreas minadas el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha inspeccionados el buen uso de especies nativas a ser utilizadas en estas áreas reforestadas.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p> <p>Se cumplen en un 100% los objetivos presupuestarios y financieros.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p> <p>La gestión financiera ha logrado resultados satisfactorios.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p> <p>La gestión administrativa ha logrado mejorar en lo posible los salarios y equipos y materiales mínimos necesarios para cumplir con las actividades catastrales y de fiscalización. Aun con un presupuesto bajo, se han realizado además, capacitación en el país y extranjero y participación en seminarios internacionales.(EVIDENCIA DISPONIBLE).</p>	<p>No hemos participado.</p>
---	---	------------------------------

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.