

Guía CAF 2013 Para la Realización del Autodiagnóstico

Ministerio de Energía y Minas

15.08.2020



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS

FECHA

15/08/2020

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 un 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.

- a. 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.
- b. Trabaje un criterio a la vez.
- c. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- d. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

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.

- a. Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- b. En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- e. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- f. 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.
- g. 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>I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p>	<p>La misión y visión del MEMRD fueron formuladas y desarrolladas en el ejercicio de definición del Plan Estratégico Institucional 2017-2020. El mismo se llevó a cabo con la participación conjunta del staff gerencial, la Dirección de Planificación y Desarrollo, los grupos de interés y colaboradores de la institución.</p> <p>Una vez concluido, ambos enunciados del marco estratégico institucional fueron socializados mediante charlas, correos electrónicos, portal web, murales digitales, intranet y otras publicaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> https://mem.gob.do/nosotros/quienes-somos/ Reglamento Interno del Personal. Correos Institucionales Misión, Visión y Valores, y Acrílicos colocados en cada recepción del MEMRD. URL del PEI 2017-2020, https://mem.gob.do/transparencia/planificacion-estrategica-institucional-2/ Carné de empleados Banner de Intranet Brochure “Quienes Somos”. 	

<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>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>El MEMRD cuenta un marco de valores alineado con la misión y visión institucional, fundamentado en el marco de valores del sector público según el Plan Estratégico Institucional 2017-2020 establecido. Estos están a la disposición de los servidores de la institución y de todos los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. https://mem.gob.do/nosotros/quienes-somos/ b. Reglamento Interno del Personal. c. Código de Ética Institucional. d. Lista de Asistencia Pensamiento Estratégico y Foto. e. Correos institucionales sobre la misión, visión y valores. f. Banners acrílicos colocados en la Recepción g. URL del PEI 2017-2020, https://mem.gob.do/transparencia/planificacion-estrategica-institucional-2/ h. Foto de Carné de empleados i. Banner de INTRANET j. Brochure quienes somos <p>El MEMRD mantiene una comunicación activa y permanente de la misión, visión y valores institucionales, basada en la relación de interacción y de participación dinámica que existe entre el staff directivo y los colaboradores de todas las unidades, así como con los grupos de interés.</p> <p>De este modo se fomenta también la colaboración y el compromiso con las metas y objetivos institucionales, establecidos en los planes operativos anuales.</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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Lista de Asistencia charlas Pensamiento Estratégico y fotos. b. Correos sobre la Misión, Visión y Valores. Acrílicos en cada recepción. c. URL del PEI 2017-2020, https://mem.gob.do/transparencia/planificacion-estrategica-institucional-2/ d. URL del POA 2019 e. Brochure y Captura “Quiénes Somos” del portal web institucional. f. Reglamento Interno del Personal. g. Revista: Boletín Institucional E&M del MEMRD. m. Banner INTRANET n. Guía del Buen Manejo de las Redes Sociales o. Informe del MAP sobre Acuerdo de Desempeño Institucional (EDI). <p>La misión, visión y valores se revisan de manera periódica con el objetivo de adoptar los cambios del entorno externo que inciden en el accionar institucional. En 2018 se llevó a cabo una readecuación del PEI 2017-2020 y una actualización de sus postulados estratégicos.</p> <p>De acuerdo con el procedimiento metodológico para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI), se revisa el pensamiento estratégico definido, y en el caso del POA, cada año se realiza una encuesta para recopilar la información relevante sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés, para su inclusión en los planes operativos de las unidades correspondientes de ahí se</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>determina el impacto en la misión, visión y valores institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> URL PEI 2017-2020, Análisis FODA y PEST 2015-2019. Misión, Visión y Valores aprobados. Proced. Formulación Física y Financiera del POA. Expectativas y necesidades grupos de interés 2019 y 2020. <p>El MEMRD dispone de un sistema eficaz para prevenir comportamientos no éticos, cuenta con un Comité de Ética desde juramentado en enero de 2015 en un acto presidido por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, órgano rector en materia de ética pública. Posteriormente, el 19 de julio de 2017, se llevó a cabo un acto de elecciones internas con votaciones confidenciales de todos los colaboradores del MEMRD dando lugar a la reestructuración de Comisión de Ética en la institución. El 21 de agosto de 2019 se llevó a cabo el segundo acto de elecciones, en el que fueron elegidos los miembros de la Comisión de Ética del MEM por los siguientes dos años.</p> <p>En adición, se realizó jornada de socialización del Código de Ética a todo el personal, motivando al cumplimiento de los valores institucionales, orientando sobre la gestión de los buzones de denuncias, como canales físicos de captura de información ubicados en puntos estratégicos.</p> <p>Evidencias:</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>	<ul style="list-style-type: none"> a. Plan de Trabajo de la CE 2019. b. Certificado de Integración de la Comisión de Ética Institucional 2019. c. Código de Ética Institucional. d. Lista de asistencia socialización código de ética. e. Calificaciones plan de trabajo Comisión de Ética MEM 2018-2019 f. Plan de Trabajo de la CE del MEM 2020. g. Informe de resultados Encuesta de Clima Ético 2020. <p>Con el objetivo de identificar y gestionar eficientemente los conflictos de interés y asuntos relacionados a dilemas éticos, el MEMRD ha adoptado medidas orientadas a la prevención de la corrupción, como es la firma del Código de Pautas Éticas. Dicho código fue firmado por el ministro y los viceministros. A tales fines, se aprobó en julio de 2018 el procedimiento para la gestión de denuncias a través de los buzones de sugerencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Enlace de las declaraciones juradas de todos los funcionarios del MEMRD conforme a la Ley No. 311-14 y sus reglamentos. b. Código de Pautas Éticas c. Reglamento Interno del Personal. d. Lista de asistencia al taller de orientación sobre la Ley No. 41-08 de Función Pública. 	
--	--	--

<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 liderazgo).</p>	<p>e. Convocatorias y lista de asistencia a talleres sobre Régimen Ético y Disciplinario.</p> <p>f. Asociación de Empleados.</p> <p>g. Participación de empleados en Diplomado de Ética se evidencia: *Certificación del diplomado de Ética Pública.</p> <p>h. Informe de resultados Encuesta de Clima Ético 2020.</p> <p>El MEMRD mantiene un clima de confianza y respeto mutuo, para ello, cuenta con un Staff Directivo, integrado por los directores y encargados de cada unidad estratégica y de apoyo para evaluar y monitorear la agenda estratégica institucional en coherencia con la misión y la visión en un clima de confianza, respeto mutuo y liderazgo. En este espacio de interacción bimensual, se informan novedades, se exponen y fundamentan los avances respecto a resultados esperados e incorporan nuevas tareas.</p> <p>En adición, y para asegurar una efectiva comunicación horizontal, cada año se aplican encuestas de clima laboral y se estableció en 2019 la “Estación de Atención al Colaborador” mecanismos de recepción de quejas, sugerencias y recomendaciones para contribuir al mejoramiento continuo de la gestión institucional.</p>	
--	---	--

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Talleres sobre trabajo en equipo Informes Reuniones de STAFF Estación de Atención al Colaborador Equipo Deportivo del MEMRD Lista de asistencia Taller sobre liderazgo 	
--	---	--

SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>El MEMRD tiene definida su estructura organizativa acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés. Esta fue aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante resolución R-MEM-ADM-026-2017. En ella quedaron definidos los niveles y funciones de cada unidad acorde a sus responsabilidades y competencias.</p> <p>Además, para mejor cumplimiento de la misión institucional y respuesta a las necesidades de los grupos de interés, se han conformado los Comités y mesas de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> Comité Nacional para la Iniciativa de Transparencia en las Industrias Extractivas. Mesa fortalecimiento MAPE Mesa de Fiscalización Económica Ind. Extractivas. 	

<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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Estructura Organizativa MEMRD b. Manual de Cargos c. Mapa de procesos d. Comité Nacional EITI e. Mesa MAPE y MFEIE f. POA 2019 y 2020 g. Proced. Formulación Física y Financiera del POA h. Acuerdo MEM-MH i. Comunicación de expectativas y necesidades grupos de interés j. Borrador Manual de Funciones <p>En marzo de 2019 se presentó una propuesta de análisis y aprobación de la estructura organizativa del Viceministerio de Energía Nuclear, para la planificación de los recursos humanos en esta unidad, considerando que sus iniciativas regionales y nacionales en 2019 y 2020 son de gran impacto social y económico e implican compromisos con instituciones técnicas y científicas Internacionales. Más tarde se revisó la estructura orgánica y funcional para su actualización y adecuación a los alcances e implicaciones de la misión rectora del ministerio, culminando con los siguientes productos: a) resultados de la revisión (informe diagnóstico); b) aprobación por las máximas</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>autoridades MEMRD-MAP de los cambios sugeridos en el nivel técnico; c) resolución aprobatoria de la estructura y sus cambios. Evidencian: a. Estructura Organizativa del MEMRD. https://mem.gob.do/transparencia/organigrama/ b. Reuniones internas y con el MAP para revisión de la Estructura Organizativa</p> <p>El MEMRD ha definido y establecido las metas para los productos e indicadores asociados a cada objetivo, están contenidas en los planes operativos anuales (POA) que son formulados por cada unidad funcional de la institución con la asistencia técnica de la DPyD. De igual manera, se han determinado los indicadores de resultados cuantificables para el seguimiento y medición efectiva de los procesos institucionales mediante la matriz de seguimiento a los indicadores para los procesos. Dichos instrumentos, así como los indicadores definidos en el Plan de Mejora Institucional se utilizan para monitorear, evaluar y controlar los avances logrados en todas las áreas del MEMRD,</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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> URL del PEI 2017-2020 y POA 2019. Plan de Mejora Institucional 2019. Matriz de Indicadores de los Procesos Calidad Asistencia al Taller Guía CAF, d. Plan de Mejora Informe de Resultados Plan de M. Matriz de Resultados de las Necesidades y Expectativas de los grupos de interés. <p>El MEMRD tiene establecido desde el 2016 sistema para monitoreo del POA, que permite analizar trimestralmente el cumplimiento de los compromisos relativos a la producción institucional, tanto a nivel agregado (resultado consolidado de todas las unidades) como desagregado (por unidades). Como avance en 2019, se diseñó y desarrolló el Sistema Automatizado SISPOA para mejor control y eficiencia en la gestión de los objetivos operativos institucionales.</p> <p>En adición, se creó la metodología para la gestión del riesgo institucional para asegurar el logro de los objetivos estratégicos y operativos en cada unidad, acorde a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y se mantiene actualización periódica de los indicadores de gestión pública.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. POA 2019 y 2020 b. Equipos y reportes de avances NOBACI c. Alineación Objetivos de Desarrollo Sostenible / Sistema de Metas Presidenciales. d. Matrices gestión del riesgo e. Indicadores Gestión Pública f. Autodiagnósticos CAF 2017, 2019. <p>El MEMRD inició la aplicación y puesta en marcha del modelo de excelencia Common Assessment Framework en el MEMRD, conocido a nivel nacional como el Marco Común de Evaluación – CAF, así como la autoevaluación relacionada con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>En adición, cuenta con una gestión institucional y un Comité de Calidad fortalecido en base a las iniciativas del departamento de Calidad en la Gestión dentro de la Dirección de Planificación y Desarrollo, manteniendo actualizados los principales indicadores de calidad y actualización anual del Autodiagnóstico institucional basado en el Modelo CAF y la Norma ISO 9001: 2015.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Autodiagnósticos CAF 2015, 2017 y 2018 y 2019. 	
---	---	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> b. Plan de Mejora CAF 2017 aprobado por el MAP. c. Autodiagnósticos ISO 9001:2015 realizado en 2017, 2019 y 2020. d. Informe sobre buenas prácticas de gestión de calidad en el MEM 2017. <p>El MEMRD mantiene una efectiva alineación de la estrategia de administración electrónica de información y datos con las necesidades operativas en todas las unidades, adquiriendo y desarrollando para ello diferentes sistemas, entre los que se encuentran: TRANSDOC, AutoCAD, ArcGIS (plataforma de información Geo referencial, Base Nacional de Datos de Hidrocarburos (BNDH), Adobe Suite, Sistema de Recursos Humanos (SIREH), SISPOA, entre otros.</p> <p>Cada año, la dirección de Comunicaciones y la TIC incluyen en sus productos del POA actividades que aseguran una mejor administración electrónica de las operaciones del MEMRD, un ejemplo de ello es la APP Móvil lanzada en 2019 disponible para descarga en equipos móviles.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Implementación República Digital b. INTRANET c. ArcGIS 	
---	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>d. Acuerdo MEM-OPTIC para inclusión en el *462.</p> <p>e. Relación de sistemas e información y administración de datos del MEMRD.</p> <p>f. Foro Institucional.</p> <p>g. POA 2019/2020 Dir. Comunicaciones y TIC</p> <p>h. SISPOA, TRANSDOC</p> <p>i. APP Móvil</p> <p>Las condiciones estructurales, técnicas y operativas creadas para gestionar procesos y administrar los proyectos institucionales, son eficaces y adecuadas, para ello se han integrado varios equipos de trabajo multidisciplinarios convenientes para los procesos y proyectos existentes, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comités: Ética, Calidad, SISTAP, Compras y Contrataciones, NOBACI • Asoc. de Servidores Públicos (ASP) • Mesa Minería Artesanal a Pequeña Escala (MAPE); MEFIE • M. de Evaluación Concesiones • M. de Cuentas Minera Dom. CN-EITI • Consejo Regulador Denominación de Origen Larimar • Mesa de Regulación Energética 	
---	---	--

<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>En cada comité o equipos de trabajo se crean los programas y cronogramas de actividades y acciones para lograr determinados objetivos dando seguimiento periódico al cumplimiento de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Registros de reuniones de Staff b. Actas de conformación Comités c. Lista de asistencia e informes MAPE, MEFIE d. Mesa de Cuentas Minera Dom., CNEITI e. Mesa de Cooperantes Parque Temático <p>El MEMRD cuenta con diversos canales eficientes de comunicación para gestionar la agenda estratégica institucional por medio de comunicados de prensa, publicaciones audiovisuales, portal web institucional, chat en línea, foros, impresos digitales y redes sociales, línea *462 para el caso de los clientes externos. A nivel interno, se dispone de Microsoft Outlook para remisión de correos informativos, Armonía, televisores en cada nivel que fungen como murales informativos, puesta en funcionamiento de la INTRANET, y la APP Móvil disponible para cualquier persona interesada.</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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Página Web www.mem.gob.do. b. Reglamento Interno de Personal. c. Captura de pantalla Redes Sociales d. info@mem.gob.do e. Boletín E&M. f. Armonía g. APP Móvil h. Sistema TRANSDOC i. Socialización manual de Proced. Comunicaciones, Protocolo y Eventos. j. Línea 311 k. Encuesta de Clima Organizacional l. Murales digitales. m. INTRANET. n. Foro Institucional. o. Portal de Transparencia p. *GOB q. SAIP r. República Digital <p>El MEMRD ha demostrado y mantiene firme el compromiso institucional de evidenciar el cumplimiento de los estándares de calidad definidos en los distintos sistemas y modelos de gestión de la calidad que rigen la administración pública y promoviendo la mejora continua. Este proceso se ha enriquecido con la evaluación de las expectativas y necesidades de los grupos de interés, así como, con la implantación de</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>mecanismos de consultas, reclamos, sugerencias y retroalimentación de los clientes internos y externos para promover la mejora continua.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Autodiagnósticos CAF 2015, 2017 y 2019 b. Compromisos postulación PNC c. Asistencia taller de Guía CAF d. Informe Plan de Mejora CAF 2019 e. Plan de Mejora CAF 2020 f. Acuerdo de Desempeño Institucional g. Encuesta de Clima Organizacional 2019 y 2020 h. Calif. Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública i. Estación de Atención al Colaborador. j. Buzón de Denuncias k. Encuesta de Sat. Ciudadana l. Encuesta de Clima Ético <p>La comunicación de los factores impulsores de las iniciativas del cambio y de sus efectos son comunicados permanentemente, lo cual se desarrolla a partir de los esfuerzos conjuntos entre el staff directivo y los colaboradores; del mismo modo, cuentan las interacciones sobre las expectativas y necesidades de los grupos de interés relevantes.</p>	
---	--	--

	<p>El portal web institucional contiene en la sección “noticias” un compendio de las principales iniciativas emprendidas en el MEMRD, cambios, progresos y motivaciones, además de las redes sociales, boletines trimestrales, INTRANET, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Charlas Pensamiento Estratégico y Valores. b. Portal Web MEMRD c. Correo institucional d. Boletín Energético y Minero (E&M). e. Cápsulas informativas de interés. f. Registros talleres Aulas del Saber g. Informe Rendición de cuentas h. Análisis de necesidades y expectativas grupos de interés i. Informe diario Armonía, INTRANET j. Socialización Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2019 	
--	---	--

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>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>La máxima autoridad y el Staff directivo participan activamente y promueven, como parte de las actividades estratégicas y operativas, en reuniones, encuentros y talleres que promueven la integración en todos los niveles de la institución</p>	

	<p>conforme a los objetivos y valores institucionales.</p> <p>Además, en 2019 se aprobó programa de reconocimiento a empleados meritorios que distingue las categorías trabajo en equipo y valores institucionales. Se evidencian operativos y encuentros para compartir en los que participa el ministro con el personal de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Programa de Reconocimiento 2019. b. Comité de Ética y ASP. c. Carné y separadores de libros socializando misión, visión y valores d. Reforestación parque temático. e. Fotografía del compartir navideño 2017, 2018 y 2019. f. Fotografía día de las Madres, Padres, secretarias. g. Ofrenda Floral Altar de la Patria 2019/2020 h. Fotografía reforestación Cotuí 2019. i. Operativo contra el Dengue 2019 j. Limpieza DIADESOL 2019 	
--	---	--

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>Como parte de la cultura organizacional instaurada en el MEMRD, se han establecido acciones y medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación, promoviendo así una cultura de confianza mutua y de respeto entre los líderes y empleados.</p> <p>En efecto, se han dispuesto para todos los colaboradores, canales de fácil acceso para comunicarse con todos los niveles de la organización. Un ejemplo es la “Estación de atención al colaborador”, en donde cada colaborador está en capacidad de tramitar sus quejas y sugerencias. Igualmente, se instalaron los buzones de denuncias y se mantiene apertura y facilidades de al acceso al despacho con la finalidad de tratar asuntos relacionados la misión ministerial en un ambiente de confianza.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Código de Ética. b. Informe Encuesta de Clima y Cultura Org. 2018 y 2019 c. Solicitud asesoría al MAP / ASP d. Reglamento Interno del Personal. e. Asistencias en Inducción al Personal. 	
---	--	--

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>f. Afiches y Socialización informes Estac. Al Colaborador.</p> <p>Para asegurar una comunicación efectiva, el MEMRD mantiene información y consultas periódicas a los empleados en diferentes aspectos relacionados con asuntos claves en la institución.</p> <p>Como muestra de esto, se dispone de correos electrónicos, murales digitales (TV) y otros medios que permiten asegurar que el 100% de los colaboradores cuentan con información actualizada sobre diversos temas relacionados con la institución, también las reuniones de staff se definen como un mecanismo de consultas, actualización, cooperación, rendición de cuentas y cohesión en torno a un mismo direccionamiento estratégico. También, en las reuniones de Staff las unidades asesoras plantean propuestas de fortalecimiento institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Minuta de reuniones de STAFF. b. Captura de pantalla comunicaciones remitidas TRANSDOC. c. Informaciones en Armonía. 	
--	---	--

<p>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.</p>	<p>d. Circular sobre Informes de Encuesta de Clima Organizacional. e. INTRANET. f. Redes Sociales del MEMRD. g. Nota de Prensa enviados por Correo.</p> <p>La máxima autoridad del MEMRD, junto al Staff directivo y encargados departamentales, mantienen apoyo permanente a todos los empleados para el cumplimiento de las tareas y responsabilidades consignadas en los acuerdos de desempeño. Estos son elaborados cada año en función de las prioridades establecidas en los planes operativos de cada unidad, en coherencia con los objetivos y lineamientos estratégicos del PEI, proporcionando los recursos y herramientas necesarios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Acuerdo de Desempeño 2020. b. Evaluación de desempeño al personal 2019. c. Ejecución del Plan de Capacitación 2018,2019 y 2020 formulados. d. Relación de software/hardware adquiridos y desarrollados. e. Programa de Reconocimiento del MEMRD.</p>	
---	--	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>f. Incentivo al Rendimiento Individual.</p> <p>Como mecanismo de gestión para la comunicación interna en el MEMRD se estableció la Estación de Atención al Colaborador que se utiliza para gestionar y dar respuesta a las quejas, consultas y sugerencias de los colaboradores.</p> <p>También, por medio de los buzones de sugerencia se canalizan soluciones a diferentes problemas, conflictos y propuestas de mejora. Además, anualmente se aplican encuestas para evaluar el clima organizacional y recibir sugerencias de los colaboradores, de esta se derivan los respectivos planes de acción y los informes de retroalimentación correspondientes.</p> <p>Por último, de manera sistemática, en las reuniones de trabajo en cada unidad, se comparten las informaciones relacionadas con los planes de trabajo y los resultados de las metas alcanzadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Acuerdos de Desempeño 2020. b. Plan de Capacitación. 	
--	--	--

	<p>promueve una cultura de desarrollo individual y colectivo, animando a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>Como mejora de este proceso, en 2019 se estableció el programa de reconocimientos a empleados meritorios que anima y promueve a los colaboradores a desarrollarse, y ejecutar su trabajo mostrando destrezas y competencias en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. URL Plan de Capacitación 2020 elaborado. b. URL Procedimiento de evaluaciones del desempeño. c. Lista de Asistencia actividades “Compartiendo Experiencias” sobre participación de los empleados en cursos, talleres y diplomados. d. Matriz de Eventos Internacionales e. Plan de Capacitación planificado en el periodo 2020 f. Convocatorias de Becas. g. Convocatorias para realizar cursos en línea. h. Informe de Reconocimientos 2019 	
--	---	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Como muestra de la receptividad y la voluntad de los líderes o altos mandos del MEMRD se han establecido los siguientes canales para recepción de propuestas y recomendaciones de los empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estación de la Estación al Colaborador • Encuestas de Clima Laboral • Buzones de Denuncias • Encuesta de Clima Ético febrero 2020 • Creación de la Asociación de Servidores Públicos (ASP) • Registro de miembros Comité de Ética Institucional • Reuniones Operativas en los Viceministerios, Direcciones o Departamentos mensuales y de Staff <p>De acuerdo con la naturaleza de cada mecanismo o instrumento se ofrece informes y retroalimentación constructiva a los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Minutas de reuniones de STAFF. b. Minuta reuniones Direcciones y Departamentos Inv. Charla Pensamiento Estratégico: Lista de participantes, fotografías. 	
---	--	--

<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>c. Informes de gestión Estación de Atención al Colaborador. d. Encuesta de Clima Ético 2020 e. Acta Comité de Ética Institucional f. Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.</p> <p>Con el objetivo de reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como colectivos, en 2019 se estableció el Programa de Reconocimiento a empleados meritorios, en el que se distinguen cuatro categorías: 1) Mejora de Procesos y Servicios, 2) Valores Institucionales, 3) Contribuciones al desempeño Institucional y 4) Trabajo en Equipo. En diciembre 2019 se realizó la primera entrega formal en un acto presidido por el Ministro.</p> <p>En adición, como parte del subsistema de compensación, cada año se otorga un bono anual a todos los colaboradores en función de los resultados del desempeño alcanzados, y un bono escolar como contribución para los gastos escolares.</p> <p>Evidencian:</p> <p>a. Programa de Reconocimiento. b. Procedimiento de Evaluación del Desempeño.</p>	
--	---	--

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>c. Correo de felicitación por parte del ministro por logros alcanzados en NOBACI.</p> <p>d. Fotos y correos de la entrega de reconocimiento a empleados y equipos de trabajo destacados.</p> <p>El MEMRD ofrece asistencia especial a las necesidades y circunstancias especiales de los empleados, cuando por situaciones de salud han requerido asistencia para costear medicamentos, gestión para donación de sangre o por emergencias médicas.</p> <p>En adición, como parte del sistema de compensaciones y beneficios a través de la dirección de Recursos Humanos, se han establecido diversas acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Almuerzo diario al personal cuyo ingreso es inferior a RD\$35,000.00 • Bono escolar • Facilidades de Préstamos con Banreservas • Bonos de supermercado para empleados de menor ingreso • Cooperativa COPCDEEE • Afiliación al Club Julio Saury (CDEEE) • Licencias y permisos por condiciones especiales • Día libre de cumpleaños 	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación Unidad Médica y Sala de Lactancia. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ayuda monetaria para estudios y tratamientos médicos de familiares. b. Bono Escolar. c. Préstamos Empleado Feliz BanReservas y COOPCDEE d. Licencias y Permisos. e. Informe almuerzo f. Día libre por cumpleaños y graduación. 	
--	--	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>El Plan Estratégico Institucional en el MEMRD fue elaborado a partir de la identificación de las necesidades de los diferentes grupos de interés. Luego de aplicar la encuesta y la metodología FODA se formulan los posibles productos, las estrategias por productos, los indicadores y metas, asignándose, mediante el análisis conjunto, a los POA de cada unidad los compromisos resultantes que correspondan. También se consideran las iniciativas partiendo de una actualización, de los POAs.</p>	

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>Además, se mantiene identificación de necesidades de los pobladores en las comunidades de los distritos mineros en las encuestas de satisfacción ciudadana de prestación de servicios, y por medio de los foros en los procesos de consultas públicas sobre energía, minería e hidrocarburos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Formularios de identificación de necesidades grupos de interés b. Matriz Req. Comunitarios c. URL PEI 2017-2020 – Grupos de Interés d. Consultas Públicas en anteproyectos e. 3er. Informe EITI f. Informes ESC-MEM 2019 <p>Como contribución en el proceso de definición de las políticas públicas relacionadas con el MEMRD se ha organizado en el ministerio una instancia especializada interdisciplinaria de políticas públicas en diferentes foros, cuya misión es la formulación de los borradores de anteproyectos de leyes, reglamentos y decretos relacionados con el desarrollo, organización, transparencia y eficiencia de los</p>	
---	---	--

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>procesos sectoriales de la competencia del MEMRD, de conformidad con la misión institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Anteproyecto Ley de Eficiencia Energética y Uso Racional de la Energía. b. Anteproyecto de Ley de Minería Nacional. Anteproyecto de Ley SINAGEREM, remitido al Poder Ejecutivo. Remisión reglamento para combustibles procedentes de residuos. c. Res. normas Acceso de Terceros a Instalaciones de Gas Natural. d. Mesa de Fiscalización. e. Decreto 370-19, Reglamento para Regular la extracción de Ámbar y Larimar. <p>El MEMRD ha identificado las políticas públicas relevantes para gestionar y aprovechar los recursos energéticos y mineros. Las mismas están plasmadas en iniciativas de modificación y creación de instrumentos normativos para el buen desempeño de los sectores de su rectoría (por ejemplo: eficiencia energética, minería e hidrocarburos).</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>Entre los avances más significativos en 2019 están: la primera Ronda Petrolera y el Anteproyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión de la Renta Estatal Minera (SINAGEREM), para inversión de los ingresos por actividades mineras en proyectos de desarrollo comunitario, de forma participativa y transparente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pacto Eléctrico Nacional. b. Ronda Petrolera c. Remisión Antep, Ley Minera, MAPE d. SINAGEREM e. Socialización Decreto 370-19: extracción de Ámbar y Larimar f. Anteproyecto Ley de Eficiencia Energética y Uso Racional de la Energía.; estandarización de temperatura en instituciones públicas g. Acuerdo o ley: compra de equipos energéticos <p>La metodología para la elaboración del PEI sigue la siguiente secuencia lógica: definición de los ejes estratégicos o grandes espacios de actuación; formulación de los objetivos estratégicos para cada eje; definición de las estrategias por objetivos; definición de las medidas de política y productos por estrategias. Cada</p>	
---	--	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>medida de política y producto está en coherencia con los ejes y objetivos generales y específicos de la END. En la última actualización del PEI, se procedió a la alineación de su producción con los ODS y las metas de gobierno, respondiendo así a un mandato ejecutivo.</p> <p>De acuerdo con la importancia relativa de las iniciativas los recursos para su implementación se aseguran con el presupuesto asignado, asistencia presidencial y técnica internacional no reembolsable.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. PEI 2017-2020 alienado a la END y ODS y POA b. Acuerdos de cooperación internacional c. Reporte de Metas Presidenciales d. Cumplimiento ODS e. Presupuesto MEMRD 2020 f. Reporte de Metas <p>El MEMRD mantiene relaciones con las partes interesadas en los ámbitos de su competencia, involucrando a cada actor relevante en el desarrollo de las políticas, planes estratégicos y operativos, integrándolos en los</p>	
--	---	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>procesos y sistemas definidos para la gestión institucional.</p> <p>Como parte del programa CAB se involucra a los socios estratégicos y grupos comunitarios en la identificación y gestión de soluciones a las necesidades. En adición, se mantiene interacción con los clientes ciudadanos sobre sus expectativas a través de las encuestas de satisfacción estableciéndose las acciones de mejoras en los aspectos de servicios necesarias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pacto Eléctrico Nacional b. Consultas públicas c. PEI 2017-2020 d. Inicio del PEI 2021-2024 e. POA 2020 f. Mejora registro de visitantes g. Modelo de contrato Hidrocarburos h. Secretaría EITI i. FODA estrategia MAPE del CIM j. Matriz de acuerdos MEMRD k. Matriz de requerimientos comunitarios l. Plan de Acción ESC-MEMRD <p>El MEMRD sostiene relaciones de trabajo con los poderes del Estado, especialmente con el Poder Ejecutivo y</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>el Legislativo, las entidades adscritas, ministerios, direcciones generales, consejos provinciales, organismos nacionales e internacionales, entre otros.</p> <p>Asimismo, en la sala informativa el Portal WEB de la institución se presenta la multiplicidad de relacionamientos con diversos actores políticos del país,</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informes POA 2019 Relaciones Internacionales. b. URL Actividades de Eventos Internacionales en el Portal WEB del MEMRD. c. Matriz de acuerdos MEMRD d. Informes de la Secretaría de la Iniciativa para la transparencia de la Industria Extractiva (EITI). e. Coordinaciones revisión ley minera. <p>Entre las acciones desarrolladas por el MEMRD en el marco de las alianzas y relaciones de trabajo en red con grupos de interés relevantes, se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación EITI • Programa Cultivando Agua Buena (CAB) 	
---	---	--

- Intercambios con entidades académicas
- Organización ASFL
- Regulación MAPE
- Feria “Eficiencia Energética”
- Auditorías Energéticas y Charlas sobre el Uso Racional de la Energía
- Construcción Parque Temático en Energías Renovables (PTER)

Tales acciones involucran activamente a los ciudadanos, dirigentes y representantes de las comunidades en los distritos mineros, con organismos no gubernamentales, asociaciones científicas y técnicas, nacionales e internacionales, así como con instituciones públicas.

Evidencias:

- a. Acuerdo Missouri
- b. Cooperaciones recibidas
- c. EITI
- d. Programa CAB
- e. Programa Auditorías Energéticas
- f. Charlas URE en Instituciones Gubernamentales
- g. Ferias “Recicla 360”
- h. ASFL
- i. Actividades con Socios Estratégicos CAB
- j. Prueba de estudiantes INTEC en PTER

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Como parte del programa CAB, cada año se realizan numerosas actividades juntamente con los miembros comunitarios, organizaciones de profesionales, juntas de vecinos y asociaciones en los distritos mineros. Además, en la implementación del estándar de transparencia para la Industria Extractiva, se involucran miembros de la sociedad civil, la industria extractiva y el sector gubernamental.</p> <p>En adición, el MEMRD participa activamente en actividades nacionales e internacionales, en eventos, congresos y seminarios desarrollados en distintas modalidades presenciales o virtuales, como invitado o como anfitrión.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Matriz de eventos internacionales actualizada 2020. b. Relación de reuniones c. Agenda despacho-gabinete d. Reuniones EITI e. Pacto de las Aguas Barahona f. URL celebración Segunda Feria de Eficiencia Energética g. URL visita estudiantes INTEC al PTER h. ASFL 	
---	---	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>La construcción y promoción del conocimiento público es uno de los pilares del desarrollo y el fortalecimiento institucional, algunas de estas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación de los servicios institucionales por medios físicos y digitales. • Promoción de actividades en Redes Sociales. • Publicaciones sobre servicios y gestión institucional en el portal web. • Desarrollo de APP Móvil • Notas de prensa y participación en programas televisivos y radiales. • Participaciones en Premio Nacional a la Calidad. <p>Estas acciones, junto al apoyo a las iniciativas y actividades están orientadas al fortalecimiento de la reputación y el reconocimiento institucional y de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Premio a la Calidad 2019. b. Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2019. c. Noticias en Sala informativa del portal WEB d. Publicaciones redes sociales, Prensa, TV. e. APP Móvil 	
---	--	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>f. Fotografía de los murales digitales. g. Calificaciones en Sistema Monitoreo de Gestión Pública (SMMGP).</p> <p>A través de la dirección de Comunicaciones, el MEMRD utiliza una amplia red y medios de comunicación internos y externos para la difusión de informaciones actualizadas, en correspondencia con la evolución de las tecnologías de la información y comunicaciones, tales como: redes sociales: Facebook, Instagram, tweeter, Youtube, LinkedIn, chat en línea, APP Móvil, RSS Really Simple Syndication, formato XML para distribuir contenido en la web. Foros, subportales y publicación de Noticias en el portal web, prensa escrita, programas televisivos, radiales, coloquios entre organizaciones públicas, privadas y otros grupos de interés.</p> <p>Este concepto responde a los criterios específicos de marketing digital para la gestión y manejo de la información centrada en los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: a. Portal web institucional b. Captura redes sociales</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> c. Armonía. d. Boletín E&M. e. Sub portales MEMRD f. Portal SAIP g. Inclusión de servicios en línea *462 h. Foro i. Intranet j. Reporte cobertura en los medios 	
--	--	--

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
<p>I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>El MEMRD mantiene una identificación de todos los grupos de interés relevantes, y los compromisos institucionales con cada uno de estos grupos, comunicando (principalmente a través de las redes sociales, los medios de prensa, televisivos y radiales) los resultados del análisis de las expectativas y necesidades de estos para la definición de los planes estratégicos y operativos establecidos.</p> <p>Además, cabe destacar las diversas acciones de integración comunitarias que avalan el compromiso institucional de impulsar la minería, creando una cadena de valor que beneficie a los extractores y artesanos de las comunidades mineras.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. PEI 2017-2020 que describe compromisos institucionales con grupos de interés. b. Mapa de procesos c. https://www.mem.gob.do/index.php/noticias/item/mem- asume-compromiso-de-impulsar-ambar-y-larimar-para-beneficio-de-mineros d. Publicaciones resultados expectativas y necesidades en redes sociales. <p>La información relacionada con las necesidades y expectativas de los grupos de interés del MEMRD, es recopilada, analizada y revisada cada año para introducir mejoras en la funcionalidad institucional y actualizar los objetivos y metas de los planes operativos de cada unidad involucrada, a fin de dar respuesta a dichas necesidades y expectativas.</p> <p>Esto se realiza por medio del formulario de identificación de necesidades que se remite cada año previo a la formulación de los planes operativos para el año siguiente, por medio de los formularios de requerimientos comunitarios del Programa Cultivando Agua Buena (CAB) y en las encuestas de satisfacción dirigidas a clientes externos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. PEI-2017-2020. b. Formulario identificación de necesidades c. Matriz requerimientos comunitarios d. Lista de asistencias y fotografías talleres y actividades CAB 	
--	--	--

<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>e. Proced. de Formulación Física y Financiera del POA. f. Matriz de compromisos partes interesadas del MEMRD.</p> <p>El MEMRD recopila, analiza y revisa de forma periódica la información relevante sobre las variables político-legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas y otras relacionadas a los sectores energético, minero y de hidrocarburos, mediante FODA institucional, coordinación y participación en comisiones, mesas o equipos de trabajo multidisciplinarios. Asimismo, en los boletines trimestrales (E&M) y en los barómetros (semanales) se recopilan y procesan informaciones sobre dichas variables. A través de los subportales EITI y BNDH se mantiene constante revisión y actualización de información relacionada con la minería e hidrocarburos y los cambios en el ámbito legal se revisan y actualizan por medio de la matriz de requisitos legales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Informes en Subportal EITI. b. Informes BNDH c. Boletín E&M d. Matriz de requisitos legales e. Armonía f. Matriz de partes interesadas g. Consultas Públicas h. Censo Uso de Energía</p>	
---	---	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>El MEMRD tiene a disposición dos importantes canales de monitoreo y evaluación de las variables relevantes de la gestión: los indicadores de gestión pública del MINPRE, así como la evaluación trimestral del POA en cada unidad. En seguimiento al logro de los objetivos institucionales se realizan reuniones de STAFF bimensuales.</p> <p>Del mismo modo, a través del SMMGP que mide el desempeño institucional a partir de los indicadores: Metas Presidenciales, SISMAP, NOBACI, Ley 200-04, ITICGE, Gestión Presupuestaria, Contrataciones Públicas, Transparencia y el Índice de Satisfacción Ciudadana. Por otra parte, desde el MAP, mediante al acuerdo EDI se evalúa el desarrollo y fortalecimiento institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. POA del Semestre I del 2020 b. Informe de Auditoría Cámara de Cuentas 2015 c. Matriz de indicadores de los procesos-servicios. d. Reporte de Calificaciones SMMGP e. Autodiagnósticos CAF e ISO 9001 f. Reportes NOBACI. g. Reporte Transparencia h. Muestra minuta de Staff 2019 	
<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>Las debilidades y fuerzas internas que inciden en el logro de los objetivos del MEMRD son analizadas para la elaboración y actualización del Plan estratégico</p>	

	<p>Institucional con el objetivo de establecer los lineamientos estratégicos que permitan afrontarlas de manera eficaz y oportuna y para encauzar la producción del ministerio eficientemente. El análisis FODA se realiza anualmente para la formulación del POA, conforme al procedimiento interno para ello. Asimismo, a través del Comité de Calidad cada año se realiza el Autodiagnóstico CAF y del cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Análisis FODA PEI 2017-2020. b. Autoevaluación CAF-MEM 2020. c. FODA MEMRD 2019 d. Autodiagnósticos ISO 9001 en 2017 y 2019 y 2020. e. POA Depto. Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP. f. Procedimiento para identificación y valoración de riesgos. g. Procedimiento de Formulación Física y Financiera del POA. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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.</p>	<p>El MEMRD cuenta con un PEI 2017-2020 que contiene los objetivos institucionales prioritarios, tomando en cuenta la Misión y Visión, metas presidenciales, objetivos de desarrollo sostenible y disposiciones internas para la mejora y el</p>	

<p>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.</p>	<p>perfeccionamiento de la gestión institucional.</p> <p>Partiendo de la Misión y Visión revisadas y del análisis de los factores internos e internos, se examinaron los grandes ejes estratégicos de actuación, derivándose de ellos los objetivos bajo el prisma de la actual estructura sustantiva o de producción del ministerio (viceministerios); luego se ajustaron las estrategias por objetivos y el plan de acción o aspectos operativos (productos y medidas de política por estrategias). Este recorrido metodológico aseguró la sintonía de los objetivos estratégicos formulados con la Misión y Visión y cuyos resultados son monitoreados trimestralmente con el POA.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> https://mem.gob.do/transparencia/planificacion-estrategica-institucional-2/ POA del Semestre I 2020 Proced. gestión del riesgo institucional <p>Inicialmente, cada año se identifican las necesidades y expectativas de los grupos de interés por medio de una encuesta. Por otro lado, se realiza el análisis FODA, con el objetivo de utilizar la información resultante para el mejoramiento continuo de las estrategias y de los procesos de planificación institucional, específicamente con el POA.</p>	
--	--	--

<p>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>	<p>De manera periódica se realizan encuestas de satisfacción dirigida a los clientes externos, grupos comunitarios y partes interesadas. Estas contienen sugerencias que resultan en un valioso insumo para mejorar aspectos sobre la producción ministerial, así como los servicios conexos de apoyo a la planificación y sus estrategias, impactando positivamente la calidad en la prestación de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Reporte de calificaciones SMMGP b. Informe POA del Semestre I c. POA 2020 MEMRD d. Proced. Monitoreo del POA e. Captura de pantalla redes sociales f. Memoria Anual Junio 2020 <p>La evaluación de las tareas existentes en el MEMRD se lleva a cabo contrastando los medios de verificación requeridos para demostrar el avance respecto a cada medida de política o producto considerados (informaciones sobre la realización de los objetivos y resultados). Sobre la base del comportamiento de los indicadores y de los resultados alcanzados se determinan los impactos o efectos externos en la sociedad. Se consideran las expectativas los grupos de interés de una u otra manera relacionados con las iniciativas de producción, además de los informes trimestrales de monitoreo del POA donde se plasma la situación sobre los resultados e impactos esperados. A través del uso de las redes sociales, se difunde</p>	
---	--	--

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p>	<p>información del cumplimiento de las expectativas de las partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. POA 2019 y 2020 presupuestados b. https://mem.gob.do/transparencia/category/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/ c. PDF del Plan Anual de Compras 2020. <p>La cantidad de recursos para ejecutar la producción planificada se determina mediante la evaluación y cuantificación del POA. Este ejercicio es el argumento principal para justificar el presupuesto anual y apoyar el logro de los objetivos y metas decisivos de la producción institucional, así como sus estrategias conexas. Conforme al techo presupuestario finalmente aprobado anualmente, se hacen los ajustes pertinentes a las estrategias, bajo la premisa de que los productos y medidas de política de mayor impacto debe contar con los recursos suficientes para su ejecución. Este proceder, que es el que prevalece en la Administración actual, garantiza que la inversión y el gasto de los recursos asignados se realice conforme a lo planificado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Subportal Transparencia b. Plan Anual de Compras 2020 c. https://mem.gob.do/transparencia/category/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/ d. POA del Semestre I 2020 	
--	---	--

<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>e. Presupuesto Institucional 2020 f. Proced. Form Física y Financiera del POA.</p> <p>En cada unidad del MEMRD, se definen los objetivos y metas anuales, así como las tareas resultantes, conforme con la restricción presupuestaria y las necesidades de los grupos de interés. La restricción presupuestaria determina en última instancia la preeminencia de las prioridades de corto y largo plazo, así como la elección de la producción derivada de las expectativas de los grupos de interés. Dichas metas y objetivos se encuadran en las dimensiones globales de actuación (ejes estratégicos PEI) y los objetivos relacionados, equilibrando así los productos, políticas y recursos.</p> <p>En el Subportal Transparencia se publican las informaciones relacionadas con el PEI, la ejecución de los planes operativos, las memorias anuales de rendición de cuentas, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <p>g. Subportal Transparencia h. Plan Anual de Compras 2020 i. Ejecución Presupuestaria 2017, 2018 y 2019 j. Ejecución trimestral POA 2019 k. Presupuesto Institucional 2020 l. Proced. Form Física y Financiera del POA.</p>	
--	--	--

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>El MEMRD mantiene desde su creación una política de responsabilidad social a través de jornadas educativas, producción inclusiva, encuentros con las autoridades, actividades de remediación y reforestación, por medio del Programa CAB, que se desarrolla en las comunidades en las que los proyectos energéticos y mineros tienen al mayor grado de impacto.</p> <p>Con la apertura del Parque Temático de Energía Renovable (PTER), en 2019 se ofrece un espacio recreativo y educativo sobre generación de energía eléctrica a partir de fuentes renovables.</p> <p>En adición, con la campaña “Ahorra es tu Futuro”, se establecieron las Charlas sobre el Uso Racional de la Energía (URE) y la celebración de la Feria de eficiencia Energética “Recicla 360” que promueven y educan sobre el uso eficiente de la energía.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Registros Talleres del futuro y del Aula del Saber b. Apertura PTER c. Recicla 360 2019 y 2020 d. Charlas URE 2020 e. Recicla 360 en 2019 y 2020” f. Subportal Campaña “Ahorra es tu Futuro” 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>En 2014 se inició un proceso participativo de revisión de la planificación estratégica institucional. A partir de un diagnóstico de la situación actual se establecieron las acciones a mediano y a largo plazo. Se formularon los ejes y objetivos estratégicos, indicadores y metas, dando lugar al marco para elaboración de la Planificación Anual Operativa: base para formular el presupuesto. Conforme a dicha metodología, al término de los 4 años se contempló y ejecutó la revisión del plan y sus contenidos intrínsecos (productos, proyectos, políticas, procesos y estructura organizativa) para introducir las actualizaciones y mejoras pertinentes.</p> <p>El POA está basado en objetivos, líneas estratégicas y metas de cada unidad e incluye la producción esperada, Este se comunica y evalúa continuamente para asegurar que estructura sea coherente con dicha planificación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Actualización PEI 2017-2020 Informes POA 2019 Semestre II Informe POA Semestre I 2020 Estructura Aprobada Remisión Manual de Funciones MEMRD. 	

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>producción ministerial es asunto de las unidades sustantivas. Por tanto, cada unidad cuenta con un aporte definido en términos de productos y medidas de política.</p> <p>Los resultados de los indicadores, así como los niveles de progreso en su consecución se evidencian a través del monitoreo trimestral: una evaluación detallada del cumplimiento de la producción temporal definida, con énfasis en impactos y resultados para la institución y los ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informe POA 2019 y 2020 b. Acuerdos de Desempeño 2020 c. Correos, reuniones y socialización POA d. Informe Plan de Mejora CAF 2020 e. Matriz de seguimiento indicadores de procesos f. Proced. evaluación y monitoreo POA g. Reporte de calificaciones SMMGP <p>El MEMRD comunica de manera oportuna y diligente los objetivos, metas, planes y tareas asociados a cada unidad y a cada colaborador en particular, de manera eficaz, por medio de actividades de socialización de los planes operativos, procedimientos, manuales o instructivos de trabajo. La ejecución de dichas actividades y tareas son evaluados tanto en el POA, como en los acuerdos de desempeño de cada colaborador.</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>Una herramienta disponible para esto es la INTRANET, la cual es de acceso de todos los colaboradores de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Difusión Interna de la Misión, Visión y Valores del MEMRD. b. Captura de pantalla INTRANET. c. Transdoc d. Minuta reuniones de Staff e. POA 2020. f. Acuerdos de Desempeño Laboral 2020. g. Formularios constancia de entrega de documentos. <p>Con el objetivo de asegurar el logro de los objetivos institucionales se han establecido indicadores de medición para los diferentes productos asociados a los planes, programas y proyectos institucionales, que expresan los resultados consolidados del cumplimiento de los objetivos y metas en cada unidad. Los mismos son reportados trimestralmente a la alta dirección. También, para dar seguimiento al desempeño de los procesos institucionales, se ha establecido la matriz de seguimiento de los procesos, la cual es evaluada periódicamente en cada unidad. Durante el año 2020 y, haciendo uso de las últimas tecnologías, se desarrolló una herramienta “in-house” para el monitoreo del POA a través de internet.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informes trimestrales de seguimiento y monitoreo del POA 2020 	
--	---	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> b. Captura de pantalla TRANSDOC. c. Matriz de seguimiento a los indicadores de los procesos-Servicios. d. Procedimiento de Monitoreo y Evaluación del POA. e. Reporte de calificaciones SMMGP f. Captura de pantalla del SISPOA. <p>El MEMRD ha desarrollado y mantiene la aplicación constante de instrumentos que permiten medir eficientemente el rendimiento institucional en todas las unidades conforme a los compromisos asumidos en el POA anual. El principal instrumento es la matriz de seguimiento y monitoreo del cumplimiento de los indicadores de cada producto disponibles en el SISPOA. Además, se mantiene seguimiento periódico del logro de las metas presidenciales, el estado de los indicadores del SMMGP y desempeño de los procesos institucionales.</p> <p>Los indicadores sobre los productos: (Inputs o insumos), procesos o actividades, productos (outputs) y resultados finales (outcomes), son revisados y mejorados en las dimensiones de eficiencia, eficacia, calidad y economía</p> <p>La matriz de indicadores para los servicios permite evaluar la eficacia y el cumplimiento de los estándares definidos para estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Informe monitoreo POA 2020 	
--	--	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>b. Matriz indicadores procesos - servicios c. Autodiagnóstico CAF 2020 d. Captura SISPOA</p> <p>El MEMRD realiza la evaluación de las necesidades de reorganización y mejora de estrategias a través de encuentros con diferentes grupos de interés y la participación de estos en la evaluación y propuesta de proyectos de los POA, que están vinculados al cumplimiento de los objetivos establecidos en la Planificación Estratégica 2017-2020.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Guía CAF 2019 y 2020. b. Reuniones de Inspección Social del Programa CAB. c. Boletín 2019, implementación proyecto República Digital. d. ESCGI 2019 y 2020 e. Matriz de Requerimientos Comunitarios. f. Informe ESC-MEMRD 2019 y 2020 g. Informe ESC MAP 2018 y 2019 h. Actualización Estructura Organizativa</p>	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación	El MEMRD promueve una cultura para la innovación a través del plan de formación de	

<p>de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>alta especialización, entrenamientos, de seminarios y conferencias dentro del ámbito de sus funciones y atribuciones. Estas se desarrollan por medio de foros, reuniones, talleres, Webinar, intercambios y capacitaciones especializadas presenciales y virtuales sobre prácticas realizadas por organismos nacionales e internacionales.</p> <p>Además, se han desarrollado sistemas para la gestión de procesos operativos internos: INTRANET, SIREH, SISPOA, Sistema de Tickets y sistema para administrar la Estación de Atención al Colaborador, lo cual facilita las gestiones internas en la institución, entre otros de impacto interno y externo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Matriz Benchlearning y Benchmarking b. Plan de Capacitación 2018 y 2019 c. Matriz Requerimientos Comunitarios. d. Subportales: BNDH, Ronda Petrolera. e. Capturas SIREH y SISPOA 	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Los indicadores internos para monitorear de forma sistemática los resultados sobre el desempeño de los procesos, el cambio y la demanda externa de innovación son evaluados a través de la matriz de indicadores establecidos. También, se mantiene monitoreo constante de los indicadores del POA, Plan de Mejora CAF, Metas Presidenciales, SISMAP, NOBACI, Ley 200-04, ITICGE, Gestión Presupuestaria, Contrataciones Públicas, Transparencia y Satisfacción Ciudadana, en</p>	

	<p>las reuniones de revisión, se identifican los factores de cambio, innovación y demanda externa. Se agregan como avance, las certificaciones NORTICS de Gobierno Electrónico recibidas por parte de la OPTIC: A2, A3 E1, así como los reportes de evaluación preliminares para las certificaciones A4 y A5.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Reportes SMMGP b. Monitoreo POA 2019 y 2020 c. Nortics A2, A3, E1 d. SIREH, SISPOA, Sist. Ticket, INTRANET y Est. Atención al Colaborador e. Matriz de indicadores de los procesos-servicios. f. Plan de Mejora 2020-2022 	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El desarrollo y la incorporación de nuevas tecnologías a partir del debate con los grupos de interés relevantes, es parte fundamental en la planificación del MEMRD.</p> <p>A lo interno, se implementa el Gobierno Electrónico que considera la evaluación e incorporación de nuevas tecnologías y desarrolla plataformas digitales que facilitan y optimizan los procesos internos y mejoran la gestión institucional. A lo externo, se han incorporado tecnologías de avanzadas para el programa de exploración petrolera BNDH (que implicó un gran debate a nivel internacional), ya en su etapa madura de licitación de bloques petroleros en el presente, entre otros relacionados con la industria minera: ArcGIS</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Comunicación Mesa Interinstitucional. b. PEI 2017-2020. c. Informes EITI d. Entrenamiento ArcGIS. e. URL Subportal EITI y BNDH. f. Certificaciones NORTICs A1; A3; E1. g. Fotos certificadas TRANSDOC. h. ESC MEM 2019 y 2020 i. Pantallazos de SIREH y SISPOA 	
<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>El MEMRD ha adoptado un sistema de gestión de proyectos monitoreado objetivamente por medio del POA, sustentado en evidencias que contrasten lo reportado por las unidades. También mantiene un sistema para compartir experiencias y aprender e incorporar practicas exitosas para el fortalecimiento institucional. En 2018 se inició la documentación de estos por medio de procedimientos, manuales o instructivos y se estableció un instrumento de monitoreo para los indicadores definidos para cada proceso.</p> <p>Del mismo modo, realizó benchmarking con el INTRANT para compartir experiencias del Sistema SIREH. Benchlearning con Uruguay para implementación de una herramienta de simulación de sistemas eléctricos (SimSEE) y con el Instituto Bartolomé Vegh para mejorar las experiencias en la postulación al CAF.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Matriz Benchlearning y Benchmarking 	

	<ul style="list-style-type: none"> b. Proced. Gestión del Cambio c. Implementación República Digital d. Plan de Inversiones de Generación al 2040Foto visita Inst. Bartolomé Vegh e. Bencchmarking INTRANT 	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>El MEMRD asegura la implementación de los cambios relevantes identificados a través del presupuesto institucional establecido con fundamento en el POA (expresión de la producción anual alineada con la Estrategia Nacional de Desarrollo). De los POA resulta, entre otros, el Plan Anual de Compras y Contrataciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. https://mem.gob.do/transparencia/category/presupuesto/ b. Plan Anual de Compras 2020. c. Informe sobre ejecución del POA 2019 y 2020. d. https://mem.gob.do/transparencia/category/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/ e. https://mem.gob.do/transparencia/category/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano/ f. Plan Estratégico Institucional 2017-2020. g. Informe de resultados de los indicadores de Gestión Pública y/o Metas Presidenciales del MEMRD. 	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	<p>El enfoque para el cambio en el MEMRD se manifiesta a través de diferentes actividades de integración, trabajo en equipo, y socializaciones internas orientadas a</p>	

	<p>compartir experiencias, mejorar la cooperación entre unidades y personal en todos los niveles de la institución.</p> <p>Para mantener un clima laboral adecuado y dar respuesta a las necesidades de los colaboradores, anualmente se aplica la Encuesta de Clima Laboral, y se estableció la Estación de Atención al Colaborador como mecanismo de interacción interna para todo el personal. Por último, se establecieron los buzones de sugerencias a través de los cuales se han tramitado eficientemente todas las sugerencias recibidas y se aplicó la encuesta de clima ético.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informes Est. de Atención al Colaborador b. Conformación ASP c. Informes Encuesta de Clima Laboral y de Ética d. Taller Régimen Ético, trabajo en Equipo. 	
<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>En correspondencia con las pautas de gobierno electrónico relacionadas con las TIC se han desarrollado e incorporado diferentes herramientas, tecnologías y plataformas digitales para facilitar y optimizar los procesos internos, la interacción con los ciudadanos-clientes y mejoran la gestión institucional: BNDH, ArcGIS, Datos Abiertos EITI, chat en línea, Sala Informativa, Plataforma SAIP, Redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram etc., Foro de Consultas Públicas, APP MEMRD.</p>	

	<p>Se incorporaron calculadoras Frigoríficas y de Consumo Eléctrico en el portal web para orientación e información sobre el consumo de energía eléctrica según características de los equipos.</p> <p>Se habilitó el Portal de aplicaciones que permite el acceso remoto a los sistemas, y datos y el enlace a MS-Teams para interacción e intercambio remoto de informaciones entre el personal de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Redes Sociales Portales y subportales MEMRD Calculadoras frigoríficas ArcGIS 	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

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
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>I. 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.</p>	<p>Las necesidades actuales y futuras de recursos humanos en el MEMRD se realizan partiendo de la estructura organizativa vigente, tomando en cuenta la producción institucional definida en el POA y PEI sobre la base de las necesidades y expectativas de los grupos de interés tanto externos como internos.</p> <p>Es preciso señalar, que lo anterior cobra relevancia en el sentido de que cualquier tipo de contratación es incluida con anterioridad en el POA y el presupuesto al momento de su formulación, de esta manera se da respuesta a las necesidades de cada unidad vinculada a las expectativas de los grupos de interés relacionada con el ejercicio de las competencias legales del MEMRD.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Planificación de RRHH 2019 y 2020 b. Planificación de Vacaciones 2019 c. Identificación necesidades de capacitación 2019 d. Proced. de Reclutamiento y Selección e. Presupuesto RRHH 2020 f. POA 2019 g. Formularios identificación de necesidades de Recursos Humanos 	
---	---	--

<p>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).</p>	<p>El MEMRD ha desarrollado e implementado las políticas, procedimientos y reglamentos para la gestión eficaz de los recursos humanos, formulados en base a la planificación estratégica institucional que considera las competencias necesarias para la consecución y el desarrollo institucional presente y futuro.</p> <p>Tomando en cuenta los lineamientos y criterios definidos, las contrataciones consideran especialmente criterios de competencia profesional, condiciones físicas, sociales y habilidades técnicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Reglamento Interno del Personal MEMRD b. Procedimiento de Reclutamiento y selección de personal. c. Contratación pasantes y empleados con necesidades especiales. d. Formularios de Evaluación del Desempeño 2019 e. Registros de permisos, día libre por cumpleaños, vacaciones y licencias por nacimiento de hijos, maternidad, matrimonio y muerte de familiar. f. Registros asistencia en la sección médica. 	
---	--	--

<p>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>	<p>En el MEMRD se contratan y colocan los empleados en los puestos de trabajo de acuerdo con el perfil profesional y sus capacidades, distribuyendo las tareas y responsabilidades de forma eficaz para asegurar el logro de la misión institucional y ofreciendo facilidades para que cada empleado actualice sus conocimientos recibiendo capacitación especializada de acuerdo con sus funciones. En efecto en febrero de 2018, fue aprobado mediante resolución del MAP el Manual de Cargos y Perfiles del MEMRD. Y para cubrir plazas vacantes se realizan concursos conforme a la metodología del MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Resolución de aprobación Manual de Cargos y Perfiles b. Acta de Concursos Públicos 2019 y 2020 c. Formulario Evaluación de candidatos aplicantes a cargos d. Diccionario de Competencias e. Software de Evaluación (Psicoweb) a través de pruebas psicométricas on-line. f. Plan de Capacitación 2020 g. Certificado Maestría en área de competencia del MEMRD. 	
--	--	--

<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>El MEMRD cuenta con políticas para la selección, promoción interna, remuneración y asignación de beneficios aplicadas en todas las unidades, relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de Vehículos y Parqueos, en cargos directivos • Asignación de Combustibles • Bonos: Escolar y por Desempeño • Asignación de Flotas acorde a las funciones • Almuerzo para empleados con ingresos inferiores a RD 35,000.00 • Becas para estudios especializados y maestrías • Seguros de Salud complementarios • Día libre por cumpleaños • Facilidades de Préstamos • Escala Salarial aprobada • Programa de Reconocimiento al Mérito • Celebraciones de días especiales: Madre, Padre, secretaria • Concursos Públicos <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Circulares Eval. del Desempeño b. Reglamento Interno del Personal c. Registros almuerzo empleados d. Registros Asignación combustible e. Registros Becas para Estudios 	
---	--	--

<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>f. Difusión Concurso Público g. Escala Salarial aprobada</p> <p>El MEMRD mantiene apoyo permanente a la cultura del desempeño, para ello tiene establecido desde 2017 el sistema de evaluación del desempeño laboral a partir del cual los colaboradores, según el desempeño y resultados alcanzados, medidos objetivamente, se otorga un bono como compensación a cada empleado al final del año.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Formularios y registros del Subsistema de Evaluación del Desempeño b. Reglamento Interno del Personal MEMRD c. Manual de Descripción de Cargos y Perfiles aprobado según Resolución d. Política de Salario e. Escala Salarial aprobada f. Certificados y fotografías de reconocimiento al personal, mediante el Programa de Reconocimiento al Mérito, de forma inmediata y formal realizados en 2019.</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>El MEMRD dispone de perfiles definidos para cada puesto de trabajo los cuales se sustentan todas las contrataciones de personal, los mismos están descritos en el Manual de Descripción de Perfiles y Cargos. En adición a esto, a partir de la definición del Diccionario de Competencias Laborales del MEMRD, se establecieron los Acuerdos de Desempeño Laboral, estas competencias son evaluadas en el proceso de reclutamiento y selección del personal y los directivos, así como para gestionar el plan de capacitación anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Establecimiento e implementación del Subsistema de Evaluación del Desempeño. b. Manual de Cargos del MEMRD. c. Concursos Públicos 2019. 	
<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>La atención y respuesta a las necesidades de formación de los recursos humanos en el MEMRD tiene lugar en los planes de capacitación anuales y en el marco de los acuerdos con organismos nacionales e internacionales, prestando una atención especial a las necesidades de</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, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>capacitación técnica en los ámbitos energético y minero. Se citan como ejemplo diferentes capacitaciones en diversas áreas de la eficiencia energética en: Japón, Uruguay, Estados Unidos, México y Dinamarca; sumando un total de 309 horas de formación recibidas. En adición, se cuenta con una infraestructura tecnológica para la comunicación y la continuidad laboral presencial y a distancia con alcance a todos los empleados conectados a la red de trabajo del MEMRD.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Registros Taller On-line “Análisis Sist. de Suministro usando Herram. OIEA b. Comunicación implem. SASP 100% c. Acceso remoto y reporte actividades remotas teams d. Lista curso ArcGIS e. Lista participantes República Digital <p>Como parte del proceso de selección y desarrollo de la carrera profesional, el MEMRD estableció el Procedimiento para Inclusión Laboral de Personas con Necesidades Especiales y como resultado ha contratado de dos (2)</p>	
---	---	--

	<p>empleados con necesidades especiales.</p> <p>Este procedimiento define los principios y criterios de inclusión social, justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad en consonancia con los criterios establecidos en el Reglamento No. 524-09 de Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y funcionarios.</p> <p>Las contrataciones también se realizan considerando el lugar de residencia o localidad, considerando las funciones del cargo, ejemplo: facilitadores y coordinadores municipales del programa CAB y colaboradores en PTER residentes en Santo Domingo Este.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Registros contratación Personas con Necesidades Especiales b. Contrataciones personal Programa CAB 2019 c. Contrataciones PTER 	
--	--	--

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

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

<p>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.</p>	<p>El personal que ocupa cargos directivos y técnicos del ministerio es seleccionado bajo criterios académicos y de formación, habilidades y experiencias, considerando el alto nivel de especialización implicado en el ejercicio de sus funciones y acuerdo con la estructura organizacional de la institución.</p> <p>El desarrollo de Capacidades del personal en el MEMRD está estrechamente relacionado al plan de capacitación anual que se elabora a partir de las necesidades identificadas en cada unidad, con estas se generan los registros de planes individualizados de capacitación para cada colaborador y un resumen consolidado de capacitaciones requeridas por área.</p> <p>En adición, como insumo para los planes de desarrollo profesional, se utilizan los formularios de Evaluación del Desempeño, considerando especialmente las recomendaciones de los supervisores para el desarrollo de sus subordinados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Evaluación del Desempeño b. Necesidades de Capacitación c. Manual de Cargos 	
<p>2. Debatir, 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.</p>	<p>Con el objetivo de mantener un desarrollo eficiente de capacidades, en cada unidad, anualmente se identifican las necesidades de formación o</p>	

	<p>especialización del personal, procediéndose luego a la formulación y administración de un Plan de Capacitación Anual consolidado, acompañado del Cronograma de Acciones Formativas, alineado a las tareas de los servidores y las funciones de la unidad.</p> <p>Este plan de capacitación, que incluye las necesidades de todas las unidades, con sus respectivas metas de cumplimiento constituye uno de los principales productos del POA que cada año formula y ejecuta la dirección de Recursos Humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Plan Anual de Capacitación 2020. b. Planes de Desarrollo individualizados de Capacitación. c. Réplicas de conocimientos d. Socialización Pensamiento Estratégico e. Difusión Misión, Visión y Valores f. Listado de capacitación sobre ArcGIS. 	
--	--	--

<p>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 espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>El Plan de Capacitación Anual del MEMRD se desarrolla partiendo inicialmente del consenso que tiene lugar en una entrevista entre los coladores con su superior inmediato, en la que juntos identifican las necesidades de formación para su cargo.</p> <p>Así, con cada capacitación especializada, identificada como necesaria para el desarrollo de las capacidades en cada unidad, se elabora el Plan de Capacitación Institucional, con su respectivo plan de acción, el cual forma parte de los principales productos contenidos en el POA de la dirección de Recursos Humanos de acuerdo con los lineamientos estratégicos institucionales definidos en el PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Reporte de Detección de Necesidades de Capacitación b. Socialización del Pensamiento Estratégico institucional: <ul style="list-style-type: none"> • Reglamento Interno de Personal. • Campaña Interna c. Plan de Capacitación 2020 d. Permisos para estudios e. Detección de necesidades en Evaluaciones del Desempeño. f. Registro de Otorgamiento de Becas. 	
--	--	--

<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>El MEMRD incorporó desde 2017 dentro de su plan de capacitación un programa de acciones formativas orientadas al desarrollo de habilidades gerenciales a través del INFOTEP, Barna Business School, entre otros centros especializados.</p> <p>El desarrollo de habilidades gerenciales, liderazgo, manejo de conflicto, en equipo y otras capacitaciones especializadas orientadas al desarrollo de habilidades gerenciales forman parte del plan de capacitación institucional desde el año 2017.</p> <p>Estas capacitaciones se imparten a través de gestiones y arreglos con entidades tales como Barna Business School, INFOTEP, entre otros centros especializados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Plan Anual de Capacitación 2020. Registro Capacitación Barna School Liderazgo Registros de Capacitación Oratoria, Manejo del Estrés”; “Oratoria” en 2019. Invitación y registro de asistencia “Curso MS Project”, personal técnico, 2019. 	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación</p>	<p>El MEMRD lidera y apoya de manera permanente el acompañamiento individualizado a los nuevos empleados,</p>	

<p>de un mentor).</p>	<p>orientándole desde su ingreso a la institución en las inducciones sobre la institución y sus funciones, ofreciéndoles información también sobre los procesos misionales de la institución, los derechos y deberes, beneficios, entre otras.</p> <p>Luego, en la unidad a la que pertenece, a través del personal correspondiente, recibe acompañamiento y tutoría temporal cuando la complejidad de la tarea lo amerita, a fin de asegurar un óptimo desempeño de las responsabilidades y funciones previstas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Registros de Inducción de Recursos Humanos” b. Reglamento Interno del Personal c. Socialización del Pensamiento Estratégico institucional 2018: Murales Digitales, Correo Electrónico. d. Presentación de nuevos empleados en el correo y publicación en murales digitales e. Asignación tutor 	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El MEMRD mantiene la promoción y movilidad interna de sus colaboradores, mediante ascensos y promociones conforme a su formación y habilidades evidenciadas, como forma de promover el desarrollo de nuevas habilidades y competencias en el personal.</p>	

	<p>Como muestra de esto, algunas de estas movilizaciones se presentaron en las direcciones de Planificación y Desarrollo, Energía Renovable, Recursos Humanos, DAF y en los viceministerios de Minas y Energía Nuclear.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ascensos y promociones 2018 y 2019 b. Publicaciones de avisos de vacantes. c. Acceso desde la WEB institucional al portal Concursa del MAP d. Reportes Subsistema de Evaluación del Desempeño Laboral y revisión de resultados para fines de reconocimientos o promoción. 	
<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).</p>	<p>Como parte del Plan de Capacitación anual, en 2019 se coordinaron diversas actividades formativas bajo la modalidad en línea, empleando tecnologías y medios electrónicos para beneficio de los colaboradores. Estas Se desarrollaron junto con organismos nacionales e internacionales: PNUD, OLADE, GMT (para temas de ArcGIS), INFOTEP, BARNA, entre otros.</p> <p>En adición en 2020, ante el cierre temporal de la institución se estableció el acceso remoto que permite el enlace a todos los sistemas, subportales y correo institucional y se creó la plataforma para comunicación remota Team MEM disponible a todo el</p>	

	<p>personal de la institución cuyas funciones y cargos lo ameritan.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Acceso remoto y Team MEM b. Capacitaciones por Zoom c. Instructivo para acceso de portales y aplicaciones del MEM d. Pago Máster Online en Comunicación e. Registros Webinar Servicio al Cliente 	
<p>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.</p>	<p>La planificación, coordinación y ejecución de actividades formativas relacionadas con el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgo, diversidad, enfoque de género y ética son coordinadas través de la dirección de Recursos Humanos, la Comisión de Ética Institucional y la unidad de Equidad de Género. Dichas capacitaciones fueron realizadas en coordinación con la DIGEIG, el INFOTEP y otros centros especializados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Registros y lista de asistencia: Introd. a la Adm. Pública, b. Charla Empoderamiento de la Mujer en el Siglo XXI 	

	<ul style="list-style-type: none"> c. Plan SISTAP d. Registro de miembros de la Comisión de Ética Institucional. e. Fotos de Reciclaje. f. Charla "Medidas de Seguridad Ante un Terremoto. g. Taller "Inteligencia Emocional Para El Buen Trato, Manejo de Conflictos h. Charlas: Donar Sangre Salva Vidas, Prevención de Cáncer 	
<p>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.</p>	<p>A través de la dirección de Recursos Humanos se estableció en 2018 la metodología para el traspaso de conocimientos y contenidos a los compañeros, responsabilidad asumida mediante la firma de la Carta Compromiso para multiplicar los contenidos.</p> <p>Asimismo, en 2019, con miras a mejorar el proceso de capacitación, se aplicó una evaluación para conocer la eficacia y el impacto de las acciones formativas realizadas y su aporte al desarrollo de las capacidades de los colaboradores para un mejor desempeño de sus funciones.</p> <p>Esta valora también el costo/beneficio de las capacitaciones que ofrece el MEMRD haciendo uso de partidas presupuestarias asignadas</p>	

	<p>anualmente, y con aportes de organismos internacionales para fortalecimiento de las capacidades técnicas de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Formularios evaluación eficacia de las capacitaciones b. Registro de actividades compartiendo experiencias c. Carta Compromiso firmada 	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>El MEMRD revisa y promueve carreras para el desarrollo de las mujeres en la institución por medio de actividades y acciones formativas coordinadas con la unidad de Equidad de Género.</p> <p>En la actualidad, se han aprobado becas para maestrías y diplomados, a colaboradoras de la dirección Administrativa y Financiera, Jurídica y Comunicaciones.</p> <p>Como resultado de estos esfuerzos de promoción de la mujer se distinguen 39 mujeres reconocidas en 2019 en el programa de reconocimiento formal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Lista de Participación en charla “Empoderamiento de la Mujer”. b. Plan de Capacitación del MEMRD. c. Informe programa de reconocimientos 2019 d. Reconocimiento a tres madres que viajaron a la india a capacitarse. 	

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
<p>I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>Uno de los principales valores institucionales del ministerio es el trabajo en equipo, que ha permitido motivar y alcanzar una comunicación abierta y eficaz entre todos los colaboradores. Para promoverlo se desarrollan activamente charlas, reuniones de trabajo y de diálogo en los que participan de manera presencial los colaboradores de cada unidad, además de los medios digitales tales como correo institucional murales digitales y la Intranet.</p> <p>En adición, se creó la “Estación de Atención al Colaborador” como espacio para la comunicación entre todos los niveles técnicos y gerenciales, de modo que puedan exponer sus quejas, reclamos y sugerencias para el fortalecimiento de la gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Minutas reuniones de Staff. b. Promoción Estación de Atención al Colaborador por Transdoc. c. Minuta reuniones departamentales 	

	d. Registros Taller "Oratoria", 2019.	
<p>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)).</p>	<p>La recepción de ideas y sugerencias es un aspecto de alta prioridad para el ministerio, se ha constituido en un mecanismo de mejora continua del desempeño institucional, permitiendo crear un entorno eficiente de comunicación interna proactiva y reactiva.</p> <p>Además, se reciben sugerencias y consultas a través de la Estación de Atención al Colaborador, y numerosas propuestas de mejora mediante la encuesta de clima laboral.</p> <p>En adición, en 2020 se aplicó una Encuesta de Clima Ético que permite a los empleados valorar los diferentes factores que inciden en su trabajo, aportando por este medio nuevas ideas y sugerencias que luego son consideradas en el Comité de Ética Institucional, manteniéndose además un intercambio proactivo en los comités institucionales creados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Minutas reuniones de Staff. b. Encuesta Clima Organizacional y Ético c. Creación y Registros: Comité de Calidad, SISTAP, NOBACI, Comisión de Ética, Disciplinario. 	

	d. Instructivo Estación de Atención al Colaborador.	
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.	<p>La participación de los empleados en el desarrollo de planes, programas y proyectos se concreta en el proceso de formulación, revisión, monitoreo y mejora continua de los planes operativos de cada unidad. En adición, la adopción de nuevos procedimientos, políticas y manuales es un proceso participativo e inclusivo, y cada área directamente responsable debe firmar la hoja de constancia de recepción de estos documentos. De igual forma, los servidores participan en la modificación o mejora de los procesos informando a través de su superior, o presentando su sugerencia en la Estación de Atención al Colaborador.</p> <p>Por otra parte, en 2019 fueron elegidos por los colaboradores los miembros del Comité de Ética y se creó la Asociación de Servidores Públicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Actas Conformación Comités: "Calidad", "SISTAP", "Ética". b. Acta Asociación de Servidores Públicos. c. POA RRHH 2020 	

	d. Informe de quejas, consultas y sugerencias recibidas en la Estación de Atención al Ciudadano.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>El MEMRD procura establecer acuerdos efectivos entre los directivos y los empleados por medio de los Acuerdos de Desempeño basados en los planes operativos de cada unidad.</p> <p>Tanto el establecimiento inicial de los Acuerdos de Desempeño como la evaluación al cumplirse el período definido, implica una revisión conjunta de los objetivos, metas, acciones propuestas para lograrlos, así como los plazos de ejecución. De esta forma, cada acuerdo queda formalizado mediante consenso entre el colaborador y su superior inmediato.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Formularios Acuerdo de Desempeño entre supervisores y supervisados 2019 Matriz de Monitoreo del POA 2019 	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	A través de la dirección de Recursos Humanos, se estableció en el MEMRD el procedimiento para la evaluación del clima laboral establecido en 2017, siguiendo los lineamientos del MAP. Además, en relación con los servicios y	

	<p>beneficios internos, se evalúan la satisfacción de los servidores con el servicio de almuerzo y de transportación. También a través de la DPyD se estableció el procedimiento para la gestión de quejas consultas y sugerencias internas. Los informes de resultados se dan a conocer en reuniones presenciales, correo electrónico e Intranet.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informe de satisfacción sobre la encuesta aplicada a empleados de los Grupos Ocupacionales I y II, sobre el beneficio de Almuerzo. b. Informe de Clima y Cultura Organizacional 2020. c. Socialización en Transdoc, Intranet de informes sobre la gestión Estación de Atención al Colaborador. 	
<p>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.</p>	<p>Como mecanismo de consulta y opinión de los colaboradores sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de los directores se estableció en 2017 la encuesta de clima y cultura organizacional, además, como mecanismo de consulta y presentación de opinión en estos y otros aspectos se estableció en 2019 la Estación de Atención al Colaborador, gestionada a través del Departamento de Calidad en la Gestión de la DPyD.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Informe de resultados de encuesta de Clima y Cultura Organizacional y ejecutar plan de acción en base a las mejoras identificadas. b. Encuesta de Clima Ético c. Instructivo promocional Quejas, Consultas y Sugerencias Internas. 	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>El MEMRD cuenta con espacios y condiciones adecuadas para la realización de las diferentes tareas en todas las unidades, distribuidos en dos edificaciones, una de reciente adquisición. A través del SISTAP, se mantiene la evaluación permanente para asegurar la salud y la seguridad en la institución. También se cuenta con una unidad médica a disposición de todos los colaboradores del MEMRD para dar atención a cualquier situación de salud que pueda resultar durante la jornada laboral.</p> <p>Conviene señalar que, como respuesta a necesidades específicas por afecciones de salud, se ha dispuesto el cambio de mobiliario y equipos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Plan SISTAP b. Informe IDOPRIL c. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo. 	

	<p>d. Sección Médica requerida por el SISTAP, Sala de Lactancia y Consulta Psicológica.</p> <p>e. Solicitudes compra sillas ergonómicas.</p>	
<p>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.</p>	<p>Con el objetivo de asegurar condiciones para la conciliación de la vida laboral, el MEMRD mantiene en ejecución acciones relacionadas con la atención a necesidades particulares de los trabajadores, otorgando permisos especiales, día libre por motivo de cumpleaños, habilitación de la unidad médica, sala de lactancia, formación de equipos deportivos, permisos para estudios, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Consultorio Médico y Sala de Lactancia.</p> <p>b. Registros de permisos otorgados.</p> <p>c. Reglamento interno de personal</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El MEMRD presta atención a las necesidades de empleados más desfavorecidos y con discapacidad, en tal sentido, fueron contratados dos empleados que tienen necesidades especiales, por enfermedad de hijos, madres o padres, varios colaboradores han recibido colaboración para cubrir procedimientos médicos, estudios entre otros servicios de alto costo para los colaboradores.</p>	

	<p>En otros casos, se ofrecen facilidades y coordinación para Donaciones de Sangre, para colaboradores y familiares que por algún procedimiento médico lo han requerido, siendo este un servicio que de manera permanente se promueve en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Registro de contratación de personal con necesidades especiales. b. Ayuda en caso de emergencia médica c. Comunicaciones sobre coordinación Donación de Sangre 	
<p>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).</p>	<p>A través de la dirección de Recursos Humanos el MEMRD pone a disposición de los colaboradores programas y actividades de desarrollo social, cultural y deportivo, que resultan de beneficiosos para el bienestar y la salud.</p> <p>Entre estos se encuentran, planes de salud, almuerzo para colaboradores del grupo ocupacional 1, establecimiento de la unidad médica, sala de lactancia, creación de equipos deportivos: baloncesto, volleiball, softball, membresía al Club Julio Sauri de la CDEEE, otorgamiento bono escolar, y por desempeño laboral, celebración día de las madres, padre,</p>	

	<p>secretarias y encuentros para compartir navideño.</p> <p>A fin de incentivar a los empleados destacados y muestran un alto desempeño se estableció el programa de reconocimientos a empleados meritorios realizándose un acto de entrega formal en diciembre 2019.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Creación de equipos deportivos. Correos, fotografías. b. Reconocimientos informales DPyD c. Informe de reconocimientos formales 	
--	---	--

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>I. 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>El MEMRD cuenta registros de identificación de los socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público. Igualmente, se tiene definidas las entidades adscritas, mediante la Ley No. 100-13, que son las siguientes: CNE, SIE, SGN, la CDEEE y DGM.</p> <p>También, se mantienen los socios claves identificados para la ejecución del programa CAB: Fundación Sur Futuro, Asociación para el desarrollo,</p>	

	<p>INC., (APEDI) Instituto de Bienestar Estudiantil (INABIE), Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (Indrhi), Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) y Universidad Católica Nordestana (UCNE) para el desarrollo del programa CAB en las microcuencas de los distritos mineros.</p> <p>En adición, el Depto. De Compras y Contrataciones mantiene una lista de los proveedores para la adquisición de bienes y servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Socios estratégicos CAB y grupos de interés. b. Estructura organizacional c. Lista de proveedores. d. Pacto de las Aguas Barahona y Río Maimón 	
<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>El MEMRD desarrolla y gestiona numerosos acuerdos y cooperaciones con los fines de responder y fortalecer distintos aspectos para mejorar procesos y servicios. Es una cultura arraigada, mantener la expansión del alcance de sus acciones a partir de la realización conjunta de actividades que se refleja en acuerdos con las organizaciones o instituciones involucradas. De este modo, mantiene</p>	

	<p>vínculos con entidades del Gobierno y la Sociedad Civil en proyectos y programas conjuntos, como, por ejemplo: Programa Cultivando Agua Buena y Aula del Saber Energético y Minero que desarrollan acciones conjuntas sobre aspectos de responsabilidad social, económica y medioambiental en las microcuencas donde el CAB está presente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Talleres CAB fotografías y del Aula del saber que impactan de manera positiva los aspectos de Responsabilidad Social. b. Matriz de relación con los socios claves. c. Relación de la matriz de acuerdos. 	
<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>El MEMRD fomenta, organiza y gestiona colaboraciones especializadas a través de las cuales se desarrollan e implementan proyectos en conjunto con otras instituciones del sector público y organismos pertenecientes a los sectores energético, minero y de hidrocarburos entre estos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Construcción del Parque Temático en Energías Renovables (PTER). • Realización Ferias de Eficiencia Energética 2019 y 2020. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión y participación en proyectos de desarrollo con el Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA). • Coordinación para la implementación de la EITI • Acuerdos con la OPTIC, Ministerio de Hacienda, MAP, Infotep y otros. • Mesas de trabajo Minería Artesanal a Pequeña Escala (MAPE), entre otras. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Matriz de acuerdos MEMRD. b. Cooperantes PTER c. Comisión EITI d. Ferias “Recicla 360” 2019 y 2020 e. Acuerdos OPTIC, MAP f. Gestión de proyectos OIEA g. Alianza con INTEC e INAVIE. h. Mesa MAPE-MEMRD-DGM. 	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Se mantiene la evaluación periódica de los resultados de las alianzas y colaboraciones del MEMRD a través del POA y la matriz de seguimiento a los acuerdos proyectos y convenios. Los productos y resultados de gestión de los acuerdos y alianzas también son gestionados a través del instrumento de medición y evaluación del Plan Operativo Anual.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Matriz de Seguimiento a los acuerdos MEMRD. b. Matriz de relación con socios claves y reporte de seguimiento a proyectos y convenios MEMRD. c. Informe POA 2020. 	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>La gestión de identificación de alianzas público-privada a largo plazo se gestiona a través del proceso de gestión de la cooperación internacional y de las necesidades de las unidades funcionales del MEMRD, siguiendo los lineamientos del MEPyD y por medio de convenios y alianzas establecidos con organismos nacionales.</p> <p>Se evidencian:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Matriz de Seguimiento a los acuerdos MEMRD. b. Matriz de relación con socios claves. c. Acuerdos firmados. 	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>Inicialmente, la definición de responsabilidades de cada socio del MEMRD con los que se mantienen alianzas y colaboraciones, están contenidas en los acuerdos, convenios y/o memorándum de entendimientos suscritos, después, se registran en la matriz de seguimiento a los proyectos</p>	

	<p>y convenios para el control, evaluación, medición y revisión de manera sistemática.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Acuerdos firmados. b. Matriz de seguimiento a los acuerdos MEMRD. 	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.</p>	<p>Durante el proceso de Reclutamiento y Selección se evalúan las capacidades de los candidatos seleccionados. Como parte de este proceso, se mantiene el programa de pasantías, del cual han resultado contrataciones de colaboradores que han mostrado un desempeño sobresaliente. Esto ha permitido establecer relaciones de mutuo beneficio con estudiantes universitarios que por un tiempo determinado prestan sus servicios en el MEMRD.</p> <p>Otros referentes, se evalúan en el MAP al realizar Concursos Externos para suplir las necesidades internas de personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Concursos Públicos 2019 b. Registro contratación empleados con Discapacidad. c. Proced. Programa de Pasantes d. POA RRHH 2020. 	

<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>El MEMRD mantiene como parte de su cultura organizacional, la gestión de intercambiado buenas prácticas con los socios e involucrados, utilizando el benchlearning y el benchmarking para el desarrollo de nuevas capacidades.</p> <p>Como parte de estos intercambios de de experiencias exitosas en la postulación al CAF, en 2019 se realizó una actividad “Benchlearning” con el Instituto Politécnico Padre Bartolomé Vegh.</p> <p>También, el programa CAB, presente en 5 microcuencas, es una iniciativa de la hidroeléctrica Itaipú Binacional, de Brasil y Paraguay que se implementa en el país.</p> <p>Otras se desarrollan con diferentes organismos internacionales para la implementación de herramientas, sistemas e iniciativas, tales como: el estándar EITI, implementado por países ricos en recursos naturales no renovables, y la herramienta de simulación de sistemas eléctricos (SimSEE).</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Programa CAB b. Benchlearning Instituto Padre Bartolomé Vegh c. Subportal EITI 	
---	--	--

	d. Matriz Benchlearning y Benchmarking.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	<p>La selección de los proveedores en el MEMRD se realiza conforme a la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y su reglamento correspondiente (543-12), procurando el cumplimiento de criterios de responsabilidad social. Además, anualmente se asigna y ejecuta un porcentaje del presupuesto para las MiPymes.</p> <p>También se consideran contrataciones a proveedores con perfil de responsabilidad social en los procesos de adquisición de bienes y servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Adjudicación de procesos de compras a MIPYMES y procesos de compras 2019. b. Reporte de Compras y Contrataciones. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	El MEMRD ha instituido una política proactiva de información sobre su funcionamiento, funciones institucionales, procesos y servicios. A	

	<p>través de los canales de comunicación con el ciudadano/cliente, brindando informaciones actualizadas. Se cuenta con el programa permanente CAB, de capacitación, desarrollo e información en temas energéticos y mineros, se implementa la EITI para transparencia de las Industrias extractivas en el país, se informa sobre las acciones formativas y gestión de la Campaña “Ahorra es tu Futuro”, se publican informaciones según la ley No. 200-04 en el portal Transparencia.</p> <p>Igualmente, se dispone de publicaciones en otros medios de difusión: portal web, foros, de consultas públicas, redes sociales, chat en línea.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Boletín E&M. b. Subportales MEMRD c. Foro participa consultas públicas d. Redes Sociales, chat en línea, info@mem.gob.do e. Fotografías CAB f. Captura de pantalla concesiones otorgadas. g. Captura Línea 311 portal web 	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos</p>	<p>Los ciudadanos/clientes del MEMRD cuentan con espacios disponibles para</p>	

<p>y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>presentar sus necesidades, sala Informativa, Consulta Pública, encuestas de satisfacción. Al mismo tiempo, las opiniones son recibidas a través de los diferentes medios o redes sociales Twitter, Facebook, Instagram y YouTube, y los diferentes subportales institucionales, correo institucional info@mem.gob.do, chat en línea, buzones de sugerencia, los foros y talleres, el Aula del Saber Energético-Minero, los encuentros y actividades con los representantes de las comunidades.</p> <p>El CAB apoya el desarrollo socioambiental de los pobladores en las cuencas hidrográficas, manteniendo relación dinámica con todos los actores.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Enlace al 311 en portal web. b. Encuesta de Satisfacción Ciudadana. c. Formulario de Requerimientos Comunitarios d. Info@mem.gob.do e. Redes Sociales f. Foros sobre consultas públicas g. Formulario Buzón de Sugerencias Externas. h. Encuestas Aulas del Saber 	
---	---	--

<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>i. Informe de las redes sociales.</p> <p>El MEMRD incentiva la participación y el involucramiento de los ciudadanos clientes y sus representantes, por medio de los procesos de consultas públicas sobre políticas relevantes, por ejemplo: anteproyecto de Ley de Eficiencia Energética y Uso Racional de la Energía, anteproyecto de Ley de Minería Nacional, Anteproyecto del SINAGEREM, Anteproyecto de Reglamentos Larimar y Ámbar y MAPE, Ronda Petrolera, Modelo de Contrato de Exploración y Producción de Hidrocarburos en R. D. entre otros. Igualmente, se desarrolla dinámica interactiva y participativa entre la dirección de Asuntos Sociales, los miembros y representantes comunitarios como parte de la ejecución del Programa CAB, ya que ellos mismos se involucran con el MEMRD en dar soluciones efectivas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Resultados Encuesta Satisfacción Ciudadana b. Informes CAB c. Informe Encuesta Comunitaria y Grupos de Interés d. POA Gestión Social e. Subportal Ronda Petrolera f. Consultas Públicas 	
---	---	--

	<p>g. Foros</p> <p>h. Estatus de anteproyectos</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>De manera permanente el MEMRD recoge información relacionada con las opiniones, quejas o sugerencias de los clientes y partes interesadas, para esto se han establecido las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Satisfacción de Clientes (ESC) Externos dirigida a los clientes/ciudadanos. se aplica anualmente, siguiendo los lineamientos del MAP. • Encuesta de Satisfacción Trimestral dirigida a los solicitantes de servicios. • Encuesta de Satisfacción Comunitaria y de los Grupos de Interés (ESCGI), mediante la cual se evalúan los impactos de los diferentes programas del MEMRD, en las comunidades y la satisfacción de las partes interesadas. • Sistema 311 en el Portal Web. 	

	<p>Por último, a través de los buzones instalados en las recepciones, se dispone de un formulario para recopilación de datos y opiniones de clientes externos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informes Encuestas de Servicio y Buzón de Sugerencias b. Informes portal 311 c. ESC-MEMRD 2019 d. ESC-MAP 2018 y 2019 e. Actividades Comité de Ética f. Informe ESCGI 2020 	
<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>El MEMRD, cumple con sus funciones, asegurando la transparencia institucional publicando y manteniendo actualizadas las informaciones sobre el funcionamiento y del proceso de toma de decisiones, a través del enlace Transparencia del Portal Web, conforme a la Ley No 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública.</p> <p>Las solicitudes de información son recibidas a través de la plataforma SAIP, y en la OAI en forma presencial o telefónica.</p> <p>Cuenta también, con Sala Informativa y Consultas, subportales que contienen los informes EITI, relacionados a la producción minera nacional, Publicaciones en la prensa,</p>	

	<p>sección Noticias del portal web, así como los boletines trimestrales Energético y Minero publicados trimestralmente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Portal SIGEH. b. Memoria Anual 2019. c. Informes EITI d. Publicaciones de prensa e. Enlace a Noticias f. Boletín Trimestral g. Informes Portal 311 h. Subportal Transparencia, i. POA, publicaciones procesos de compras en Portal Web. j. Informes de Gestión OAI 	
<p>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).</p>	<p>El MEMRD continúa con el desarrollo de los acuerdos y acciones conjuntas definidas con los ciudadanos clientes como coproductores de servicios dentro del programa CAB, identificando y gestionando soluciones eficaces a los problemas comunitarios en las que participan las principales organizaciones comunitarias. La satisfacción y el impacto de las acciones se determinan mediante encuestas de evaluación y presentación de informes de resultados de la gestión realizada.</p>	

	<p>Otras acciones conjuntas de remediación ambiental se definen en el marco del proyecto de gobierno para la administración eficiente y transparente de los recursos mineros mediante el “Acuerdo Especial de Arrendamiento de Derechos Mineros (CEAM) con Pueblo Viejo Dominicana Corporation (Barrick Pueblo Viejo)”.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe trimestral POA de la Dirección de Gestión Social Imágenes de actividades del Programa CAB Matriz de Compromisos partes Interesadas Informe de Evaluación CEAM-PVDC Informe ESCGI 2019 y 2020 	
<p>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.</p>	<p>El MEMRD, cuenta con el catálogo de servicios institucionales, para ofrecer informaciones relacionadas a los servicios institucionales, disponible en el portal web e incorporado en las plataformas *462 de la OPTIC, en el Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos del MAP y en la Aplicación Móvil APP MEMRD.</p> <p>Cada servicio definido contiene informaciones específicas sobre el</p>	

	<p>procedimiento de solicitud y los estándares de respuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Catálogo de Servicios Institucionales b. Relación de Servicios publicados en el portal web del MEMRD. c. Cuestionario levantamiento de información OPTIC. d. Captura de pantalla del subportal Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos del MAP. 	
<p>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.</p>	<p>El MEMRD se asegura de disponer de información actualizada en relación con el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes informando y orientando sobre los requisitos específicos para cada tipo de servicio y el procedimiento de respuesta. En efecto, en el Catálogo de servicios publicado se distinguen las informaciones sobre los requisitos de concesiones mineras, dependiendo del tipo de solicitante: persona física, persona jurídica o compañía Extranjera.</p> <p>Para mejor seguimiento y respuesta de las solicitudes de servicios, se instaló el sistema TRANSDOC y se concluyó el proyecto de República Digital para</p>	

	<p>gestión automatizada de Solicitudes de No Objeción de Exportación de Minerales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Catálogo de Servicios Institucional b. Captura de pantalla del Sub-portal “Servicios”. c. Reporte solicitudes de Servicio en Transdoc d. Subportal Consultas Públicas e. Captura de Pantalla Servicio MEMRD en Proyecto República Digital. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>En cada período, la gestión financiera del MEMRD satisface la exigencia de lograr el mayor grado de alineamiento - correspondencia relativa o consistencia- entre la planificación, el diseño organizacional y el presupuesto institucional para mejorar la eficacia y la eficiencia de la operatividad del ministerio. Partiendo de ello, el presupuesto se elabora sobre la base del POA, que es la expresión de la producción institucional anual. Al aplicar los fondos asignados al financiamiento del POA autorizado y consensuado, se contribuye</p>	

	<p>con el logro los objetivos estratégicos, en coherencia con lo dispuesto por el Ministerio de la Presidencia vía Decreto 15-17 que establece que los presupuestos institucionales, así como el PACC, estén vinculados directamente con el POA.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. POA 2020 b. Ejecución Presupuesto y Presupuesto Institucional. c. Estructura programática Presupuesto 2020. d. Sistema de Contabilidad ERP Softland. e. Proced. formulación física y financiera del POA. f. PACC 2020. 	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>En cada proceso de adquisición de bienes y servicios, la dirección Administrativa y Financiera (DAF) a través de la unidad de Revisión y Control analiza los riesgos y oportunidades previo a tomar las decisiones financieras.</p> <p>Además, a través de la DPyD se definió el procedimiento de gestión de riesgos en los procesos basado en la metodología: modo de fallas del proceso y análisis de efecto (PFMEA)</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a. POA 2020. b. Evaluaciones de Control Interno DAF c. Procedimiento de gestión de riesgos en los procesos. 	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Con el objetivo de asegurar la transparencia en la gestión financiera y presupuestaria del MEMRD, se establecen medidas de control interno para la ejecución de los procesos financieros.</p> <p>Esos procesos son evaluados por la Contraloría General de la República las informaciones presupuestarias son gestionadas a través de las herramientas informáticas de la DIGEPRES. Además, se periódicamente se elaboran informes de resultados sobre la gestión presupuestaria y que se publican en la sección transparencia del portal web institucional.</p> <p>En adición, periódicamente, se actualizan los indicadores de la gestión financiera en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Estados Financieros 2020 publicados en el Portal WEB del MEM. 	

	<ul style="list-style-type: none"> b. Presupuesto aprobado y publicado en el portal mem.gob.do c. Evaluaciones procesos de Control Interno d. Reporte de Calificaciones SMMGP 2020 e. Reporte de cumplimiento NOBACI 	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>El MEMRD asegura y mantiene una gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros, empleando para la gestión automatizada de este proceso: el Sistema de Información de la Gestión Financiera del Estado (SIGEF), el Sistema de Administración de Activos Fijos y el Portal Transaccional del Estado en todos los procesos financieros.</p> <p>En adición, se dispone el sistema Softland que contiene los registros actualizados de todos los bienes adquiridos en la institución desde sus inicios, entre otras informaciones relacionadas con el proceso contable.</p> <p>Asimismo, con la instalación el Sistema Transdoc se ha logrado ahorro significativo en el consumo de toner y papel.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ejecución Presupuestaria 2020 	

	<ul style="list-style-type: none"> b. Publicaciones Compras y Contrataciones c. Captura de pantalla Sistema Automatizado de Contabilidad, Softland. d. Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) e. Sistema de Administración de Activos Fijos. f. Manual de Control Interno 	
<p>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.).</p>	<p>El sistema de planificación, de control presupuestario y de costos del MEMRD se sustenta en la formulación y establecimiento anuales de los planes operativos (POA) de cada unidad y de las metas presidenciales. En el reporte de presupuesto asignado por programa se muestran los montos invertidos para el desarrollo de energía, exploración y producción de hidrocarburos y otros programas gestionados por la institución, de acuerdo con una estructura programática que refleja la producción de las unidades sustantivas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. URL https://mem.gob.do/transparencia/category/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/ 	

	<ul style="list-style-type: none"> b. https://mem.gob.do/transparencia/category/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano/ c. Adquisición e implementación del Sistema Automatizado de Contabilidad ERP Softland, captura de pantalla del sistema. d. Pantallazo del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF). 	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>Se mantiene el control financiero sustentado en un sistema de revisión y verificación descentralizada, la cual se delega en la unidad de revisión y control de la DAF, supervisado, además, por la Unidad de la CGR. También, a nivel interno, responsabilidades del personal que interviene en los procesos financieros están claramente definidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Manual de Control Interno. b. Acta constitutiva del Comité de Compras. c. Manual de Cargos de la DAF. d. Estructura Organizativa Departamento Financiero. e. MOF 	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>El MEMRD sustenta las decisiones de inversión en el análisis costo/beneficio, en los impactos para la sociedad y en los principios relacionados que rigen la Administración (Ley núm. 247-12). En</p>	

	<p>este sentido, las decisiones de inversión están en función de la efectividad, eficacia, eficiencia y pertinencia social de las políticas y productos propuestos, siempre priorizando aquellos que tienen mayor impacto en la prestación de los servicios que la población recibe, conforme a sus demandas, exigencias y/o expectativas, siguiendo normas y principios de ética y sostenibilidad ambiental, económica y social.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Contratos con proveedores. b. https://mem.gob.do/transparencia/category/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/ c. Informe de estados financieros/Balance General. https://mem.gob.do/transparencia/category/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/ d. Declaración Suplidores sobre el Código de Ética 	
<p>8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.</p>	<p>Los documentos y reportes sobre los resultados de la gestión financiera son presentados a través de los informes financieros del MEMRD que incluyen los resultados de impacto para los objetivos establecidos en los planes estratégicos y operativos anuales.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a. Ejecución Presupuestaria del MEMRD. b. Actualización de la estructura programática presupuestaria institucional. c. Informe de seguimiento a los ODS. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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.</p>	<p>En la ejecución de los procesos de gestión del capital humano se aplican acciones para gestionar, almacenar, mantener, evaluar las informaciones y el conocimiento de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos definidos, basados en la réplica de conocimientos para compartir y transferir experiencias y aprendizajes entre los colaboradores.</p> <p>Además, se dispone de bases de datos, sistemas y herramientas desarrolladas y adquiridas para la administración de los distintos procesos en las diferentes unidades, y respaldo de las informaciones de manera eficiente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. https://mem.gob.do/subportales/ subportales sobre sistemas para la gestión de la información. 	

<p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>b. Sistema de Información de Recursos Humanos (SIREH). c. Sistema de Inventario de Equipos Tecnológicos (SIAE). d. Réplicas de conocimiento e. Sistema de Contabilidad ERP Softland. f. Sistema de Transparencia de Gestión Documental TRANSDOC. g. Sistema de Administración SIAB. h. Plan de capacitación.</p> <p>El MEMRD asegura que la disponibilidad de la información relevante sea recogida, procesada usada y almacenada, para ello se dispone de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio Armonía, contratado externamente. • Sistemas y programas automatizados y eficientes para gestión de información externa: ARGIS, BNDH, Datos Abiertos EITI, SASP, SIGEF, TRANSDOC. • Barómetro Semanal y Boletín Trimestral E&M para recopilación y procesamiento de informaciones sobre las variables energéticas, económicas, de mercado, tecnológicas, y otras. 	
--	---	--

<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción Ciudadana, de servicios y de los grupos de interés. • Levantamiento de necesidades y expectativas de los grupos de interés del CAB y del POA. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informe ESC-MAP. b. Barómetro y Boletín E&M c. ARCGIS, EITI, BNDH d. Formulario identificación de necesidades partes interesadas e. Informes Inspección Social f. Formulario y matriz de Requerimientos Comunitarios g. Armonía. h. Captura de pantalla de: Datos abiertos EITI i. Sistema de Transparencia Documental TRANSDOC. <p>De manera permanente, la información y el conocimiento en el MEMRD es controlado continuamente para asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad, alineada de manera eficaz con el Plan Estratégico Institucional y con las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés a través de los distintos mecanismos para relevar dicha información.</p>	
--	---	--

<p>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 información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>Con el objetivo de integrar y alinear estas necesidades en la planificación estratégica, anualmente se lleva a cabo un levantamiento de información en la que se involucra a todos los grupos de interés, y se incluyen en los planes operativos para su ejecución a través de las unidades competentes. Otras informaciones que inciden en la planificación estratégica se obtienen de las encuestas de satisfacción que se aplican periódicamente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> PEI 2017-2020. Levantamiento de necesidades Grupos de Interés 2019 POA 2020 ESC-MAP 2019 y 20 ESCGI 2019 Informe necesidades y expectativas grupos de interés <p>El MEMRD ha desarrollado canales internos eficientes para difundir la información en cascada tales como e-mail, intranet, TRANSDOC, catálogo de servicios institucionales, brochures sobre comunicación interna y externa, cápsulas informativas TIC, TRANSDOC, reporte de noticias Armonía, subportales informativos sobre la Gestión Minera, BNDH, Ahorra es tu Futuro, redes sociales: Facebook,</p>	
---	--	--

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>twitter, Instagram. Igualmente, se dispone de una aplicación móvil para el intercambio de data e información, diseño y desarrollo de un sistema de estadísticas de datos del sector de hidrocarburos; se creó el Sistema SISPOA y se instalaron otros medios Pantallas como murales digitales en las recepciones como medio interno y externo de comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Imágenes pantallas en la recepción. Guía Buen Uso de las Redes Sociales Correo info@mem.gob.do Subportales Boletín E&M. TRANSDOC. Cápsulas informativas Captura 311. Redes sociales SISPOA, Intranet Murales Digitales. <p>El MEMRD ha establecido diferentes mecanismos para asegurar el intercambio de información y conocimiento entre todos los colaboradores, por medio de la interacción permanente y de rendición de cuentas del staff, medios informáticos como la INTRANET,</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</p>	<p>Transdoc, actividades de socialización y otras acciones de formación dirigidas a todo el personal, tales como intercambios, adiestramiento y acompañamiento inicial para nuevos empleados por medio de la asignación de un coach dentro de la unidad a la que pertenece.</p> <p>Además, se le suministran los documentos informativos institucionales: Reglamento Interno de Personal, Descripciones del Cargo, así como acceso a los documentos disponibles en las carpetas compartidas de cada unidad y en la intranet.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Documentos en INTRANET b. Asignación Coach c. Transdoc d. Socialización Manual de Comunicaciones e. Reglamento interno del personal f. Capacitaciones 2019 g. Minuta Reunión de Staff h. Correos bienvenida personal nuevo ingreso y promociones <p>El MEMRD cuenta con políticas y controles para gestionar de forma sistémica el intercambio y acceso de</p>	
--	--	--

<p>los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>las informaciones entre los grupos de interés.</p> <p>Con el propósito de facilitar la lectura de las informaciones contenidas en el portal web institucional se habilitó un enlace de accesibilidad que dispone de íconos de asistencia especial para facilitar la lectura: cambio de tamaño del texto; subrayado, cambio de fondo y contraste, entre otros y se modificó registro de visitantes en recepción para identificar personas con discapacidad.</p> <p>Asimismo, las informaciones en los subportales BNDH y Ronda Petrolera están disponibles tanto en español como en inglés para facilidad de lectura a personas extranjeras.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Captura de pantalla Portal Web e Intranet b. Foros en Portal Web c. Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc.). Captura de pantalla. d. Subportales BNDH y Ronda Petrolera e. Subportal Consultas Públicas. Captura de pantalla. 	
---	--	--

<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>f. EITI captura de pantalla y BNDH, captura de pantalla. g. Barómetro de Energía y Minas. h. Captura de pantalla murales digitales,</p> <p>La información y el conocimiento clave de los empleados en el MEMRD se asegura a través de los diferentes sistemas de administración electrónica de datos e informaciones.</p> <p>A través de la Dirección de Recursos Humanos se coordinan socializaciones para compartir conocimientos de capacitaciones especializadas. Se dispone de una aplicación móvil para publicación de informaciones relevantes del ministerio, INTRANET, Transdoc y carpetas compartidas para socialización de información y documentos de trabajo en todas las unidades.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Políticas para Becas de Estudios. b. Registros de asistencia réplica de conocimiento. c. Asociación de Servidores. d. Carpetas compartidas e. Intranet, Transdoc</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</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>Con el objetivo de cumplir los objetivos definidos en el PEI y POA relacionados a la gestión de las tecnologías, el MEMRD ha trazado las pautas necesarias para el diseño, desarrollo, implantación y gestión de tecnologías de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos, implantando las políticas y los procedimientos de operación requeridos. Adicionalmente, el presupuesto institucional prioriza la adquisición de las herramientas informáticas requeridas en todas las unidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. POA 2020 de la TIC b. PEI 2017-2020 c. SISPOA, SIREH d. Intranet e. Presupuesto 2020 f. Cápsulas Informativas g. Relación de activos informáticos en Sistema SOFTLAND <p>El MEMRD evalúa en base a criterios de calidad y costos las nuevas tecnologías a ser adquiridas. Por medio del sistema Softland se dispone de información actualizada sobre el costo de cada activo</p>	

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>informático actualizado respecto a su costo, descripción, depreciación, valor en libros entre otros. Adicionalmente, se mantiene seguimiento al ahorro experimentado luego de la instalación del Transdoc.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Facturas de equipos. Términos de referencia adquisición equipos informáticos Programa de mantenimiento de equipos. Reporte de ahorro por uso de sistema TRANSDOC. <p>El MEMRD asegura el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología de acuerdo con las necesidades y capacidades de las personas para el desempeño de sus labores de forma óptima. Esto se concretiza a través de la aplicación de criterios de depuración de la demanda de equipos y del soporte técnico efectivo de parte de la Dirección TIC ante problemas de funcionalidad, seguridad y otras eventualidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Procedimiento TRANSDOC. Política de control uso aceptable. Relación de Softwares instalados: VISIO 	
---	---	--

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</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 	<p>Microsoft Project Office 365 TRANSDOC AUTOCAD ENERGÍA RENOVABLE ADOBE MÁSTER COLLECTION PHOTOSHOP ADOBE CREATIVE CLOUD</p> <p>d. Impresoras Multifuncionales.</p> <p>En correspondencia con las pautas de gobierno electrónico relacionadas con las tecnologías de la información y comunicación, se destaca la aplicación eficiente de los recursos tecnológicos disponibles, adecuados a la operatividad de cada unidad, tales como:</p> <p>Sistema “SISPOA” para seguimiento y monitoreo de los planes operativos. Sistema de Recursos Humanos (SIREH) para administración de las evaluaciones del desempeño de los colaboradores y réplicas de conocimiento Plataformas y sistemas de formación en línea: OLADE, MS-Teams</p> <p>Para interacción con los grupos de interés se dispone de foros en el portal web institucional, correo info@mem.gob.do; ARCGIS para gestión del catastro minero, datos abiertos en EITI, BNDH, Ahorra es tu</p>	
---	---	--

<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>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 la información en la administración pública.</p>	<p>Futuro, Chat en línea, App Movil, y Redes Sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Capturas SIREH, INTRANET, b. Redes Sociales c. Portal Web d. Sistema 311, SAIP e. ARCGIS, TRANSDOC, SISPOA, BNDH, Datos Abiertos EITI, Foros f. App Móvil g. Remoto MEMRD h. Sistema de Ticket i. Relación de equipos Informáticos <p>El uso y la mejora de las TIC en el MEMRD se definen conforme a las pautas de gobierno electrónico establecidas, se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorporaron los servicios institucionales a la plataforma *462 para mayor alcance informativo. • Incorporación del Sistema ARCGIS para disponibilidad de informaciones sobre el catastro minero. • Se implementó el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) a través del portal web institucional. 	
--	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Se incorporó el servicio “No Objeción para la Exportación de Minerales Metálicos y No Metálicos”. • Se mantiene interacción permanente a través de las principales redes sociales: Facebook, Instagram, Tweeter, chat en línea. • App Móvil para servicio informativo institucional. • Se habilitó el módulo de datos abiertos para descarga de información sobre las concesiones mineras. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ArcGIS b. Relación Softwares Informáticos c. Redes Sociales d. App Móvil e. *462 f. Portal WEB g. Certificaciones NORTICs h. TRANSDOC i. Sistema 311 j. Datos abiertos EITI <p>El MEMRD estableció un marco de trabajo para el desarrollo e integración de plataformas para mejorar la interacción con los clientes, entre los recursos incorporados se encuentran:</p>	
---	--	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto Digital para prestación de servicio. • Incorporación de nuevas informaciones en BNDH. • Adquisición e Instalación Sistema ARGIS. • Chat en línea, datos abiertos, foros, SAIP, correo informativo institucional, entre otros. <p>A nivel interno se estableció la Estación de Atención al Colaborador para recepción de quejas, consultas y sugerencias por parte de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Certificaciones NORTIC A2, A3 y E1. b. Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP) c. Enlace al Sistema 311 d. Enlace Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos e. Incorporación del MEMRD en *462 f. Redes Sociales g. Relación Softwares Informáticos <p>Se mantienen las actualizaciones y desarrollo de las iTICge, se cuenta con</p>	
--	---	--

	<p>políticas internas para la gestión de los sistemas y recursos tecnológicos aplicables en todas las unidades de la institución. Se cuenta con un departamento de Desarrollo de Software, el cual ha implementado aplicaciones institucionales y softwares como ArcGIS, Microsoft Office, Adobe y TRANSDOC, SIREH, entre otros, se mantiene actualizada la disponibilidad de softwares para apoyar el quehacer institucional. Como resultado de los avances institucionales en materia tecnológica, el MEMRD logró y mantiene vigente las Certificaciones NORTICS A2, A3, E1.</p> <p>Actualmente, se trabaja en con la OPTIC para lograr las certificaciones NORTICS A4 y A5.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Avances en iTICge b. Certificaciones NORTICs A2, A3, E1 c. Guía para acceso remoto a portales y subportales Microsoft TEAM, WhatsApp, ZOOM, entre otros. d. Capacitaciones de actividades formativas TIC 2019 e. Políticas TIC f. ArcGIS 	
--	--	--

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>g. TRANSDOC</p> <p>El MEMRD toma en cuenta el impacto socioeconómico y medioambiental en los procesos de adquisición de equipos y sistemas multifuncionales, a través de la TIC, valorando entre otras características técnicas y funcionales de los equipos, la frecuencia de uso, la utilidad, usuarios que lo demandan, el costo de adquisición, vida útil y su depreciación a corto o mediano plazo.</p> <p>Se dispone de impresoras multifuncionales para uso común e individuales asignadas solo a los usuarios que lo ameritan.</p> <p>Además, se habilitaron los Zafacones para el reciclaje de desechos en ambos edificios de la institución y se colocaron las cajas para reciclaje y reutilización del papel en las impresoras.</p> <p>Por último, se instaló el Sistema Transdoc y se habilitaron enlaces para evaluar el consumo de los equipos eléctricos en el Portal.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Relación de equipos informáticos b. Reciclaje c. Acta Constitutiva del SISTAP 	
--	--	--

	<p>d. Reportes ahorro Transdoc</p> <p>e. Campaña “Ahorra es tu Futuro”: https://ahorraenergia.mem.gob.do/</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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).</p>	<p>El MEMRD mantiene equilibrio entre las necesidades y expectativas de los usuarios y la eficiencia y la eficacia en la distribución de los espacios físicos en los dos edificios en los que opera.</p> <p>Luego del alquiler del nuevo local las oficinas cuyas funciones implican atención presencial a los clientes fueron distribuidas en edificio A para mejor atención y asistencia.</p> <p>Actualmente, se evalúa factibilidad en proyecto de unificación con las adscritas para establecer los planes que garanticen establecer nuevas mejoras en las instalaciones para mejor atención y servicio a los ciudadanos-clientes.</p>	

<p>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.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Planos y fotografías de redistribución de las oficinas. b. Mejora en las áreas de recepción. c. Mapa de Acceso al MEMRD, a través del portal WEB institucional: mem.gob.do <p>Con el objetivo de asegurar el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, la distribución de los espacios físicos en el MEMRD se realiza considerando las necesidades y ubicación del personal perteneciente a cada unidad para facilitar su mejor desempeño y contribuir de manera más eficiente al logro de los objetivos estratégicos y operativos. Entre las unidades reubicadas y restructuradas se encuentran: Departamento Financiero (DAF), Dirección Jurídica, Viceministerio de Energía, Recursos Humanos, las cuales disponen de cubículos en espacios abiertos, según el ámbito de trabajo. Cabe señalar que para la dotación de mobiliario al (equipos y mobiliarios) se consideran las necesidades especiales del personal que presenta alguna condición de salud o limitación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Fotografías áreas restructuradas 	
--	--	--

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>b. Reporte de consultas en Unidad Médica.</p> <p>c. Asignación de nuevas oficinas.</p> <p>d. Registro de compra de mobiliarios ergonómico por necesidades de los colaboradores.</p> <p>El MEMRD gestiona de manera eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales. El Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con los controles pertinentes y están documentados, de ahí que a través de la DAF se planifica y ejecuta un plan de mantenimiento correctivo y preventivo a edificios o infraestructura física, vehículos, áreas comunes, baños y oficinas, planta eléctrica entre otros.</p> <p>Asimismo, la dirección de TIC mantiene planificación y ejecución periódica de los mantenimientos a equipos informáticos e impresoras.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Programa de Mantenimiento en Infraestructura Equipos y Planta Eléctrica.</p> <p>b. Plan de mantenimiento preventivo flota vehicular.</p> <p>c. Mantenimiento equipos informáticos</p>	
--	--	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>d. Reporte control de activos fijos y suministros de materiales trimestralmente.</p> <p>e. Control recarga de extintores.</p> <p>Con el fin de garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y de los recursos energéticos pertenecientes al MEMRD, se han establecido mecanismos de control y medidas, políticas y planes, dirigidas a reducir el consumo energético, por consiguiente es de carácter obligatorio realizar una carta de ruta para los servicios de transportación que debe estar sellado por la organización de destino y el mantenimiento estricto y documentado de los vehículos asignados a los servidores.</p> <p>El mantenimiento de vehículos, planta eléctrica, así como otros equipos y recursos es gestionado a través del plan de mantenimiento correctivo y preventivo.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Política de Asignación de Vehículos.</p> <p>b. Programa de mantenimiento de flota vehicular.</p> <p>c. Programa de mantenimiento equipos informáticos.</p>	
--	---	--

<p>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).</p>	<ul style="list-style-type: none"> d. Plan de mantenimiento planta eléctrica. e. Registros (solicitud, orden de servicio, facturas) de mantenimiento. f. Cartas de ruta g. Reporte de consumo de energía. <p>El acceso a las instalaciones del MEMRD está adecuado a las necesidades de los ciudadanos clientes y de los colaboradores. Se dispone de parqueos para el personal: directivo, resto del personal y visitantes.</p> <p>A fin de mejorar el acceso, se establecieron acciones para facilitar el acceso, adecuando una nueva Recepción con acceso a la calle Dr. Heriberto Pieter, junto a las oficinas de Acceso a la Información (OAI) y el área de Correspondencia. Teniendo mayor espacio y equipos de trabajo más adecuados, facilitando la atención a los clientes, los cuales disponen de estacionamientos, acceso a las instalaciones con vigilancia para mayor seguridad, estacionamientos y comodidad en las áreas de espera.</p> <p>Cada entrada o acceso a las instalaciones del MEMRD cuenta con rampas para acceso de personas con discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p>	
---	--	--

<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Imágenes rampa de acceso y Recepción b. MAPA ubicación MEMRD c. Relación Asignación de Parqueos d. Identificación Parqueos personas con necesidades especiales <p>A través de la DAF, el MEMRD gestiona los activos físicos de manera adecuada, de acuerdo con las pautas y directrices establecidas para la gestión de activos fijos en el Estado.</p> <p>Por consiguiente, se mantiene el registro y control actualizado de los activos fijos distribuidos en todas las unidades, con información detallada del estado en que se encuentra el activo, costo de adquisición, depreciación acumulada, serial, descripción y código de identificación, unidad donde esté asignado, así como el servidor o funcionario al cual se le asigna y la ubicación del mismo.</p> <p>Por otro lado, se establecieron zafacones para reciclaje y reutilización de papel y otros desechos sólidos en ambos edificios de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sistema para el control de los activos fijos actualizado b. Fotos sistema de reciclaje en el MEMRD. 	
---	--	--

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>El MEMRD pone a disposición sus instalaciones para la ejecución de reuniones con entidades externas. Las instalaciones y salas de conferencia están a disposición de cualquier iniciativa de la comunidad y la sociedad vinculada con las competencias y facultades del ministerio.</p> <p>En este contexto, en enero de 2020, 40 estudiantes del Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) aprovecharon las instalaciones del Parque Temático de Energía Renovable, para presentar su proyecto final de la asignatura Mecánica de Fluidos, estos aplicaron los principios de Arquímedes y Pascal mediante el recorrido de botes en el espejo de agua.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Imágenes de visitas realizadas por entidades externas. https://mem.gob.do/sala-informativa/noticias/estudiantes-de-intec-prueban-principios-de-arquimedes-y-pascal-en-parque-de-energia-renovable/ 	
--	---	--

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
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	<p>Con la adopción del Modelo CAF en el MEMRD, y de la norma ISO 9001:2015 se identificaron los procesos clave, los cuales han sido mapeados o caracterizados mediante fichas técnicas de procesos, también fueron documentados por medio de procedimientos, políticas, instructivos o manuales de trabajo en las unidades sustantivas. La identificación de los procesos ha sido plasmada en el mapa de procesos institucional mientras que la documentación se mantiene en la relación de procesos documentados según instructivo elaborado para tales fines.</p> <p>Un avance concreto en este sentido es el manual de procedimientos de las unidades sustantivas aprobado internamente y avalado por el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Mapa de Procesos aprobado del MEMRD.b. Fichas de Procesos elaboradas.	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>c. Manual de Procedimiento de las Unidades Sustantivas</p> <p>d. Carpeta para la gestión documental en Intranet.</p> <p>El MEMRD identifica y asigna las responsabilidades para las personas que administran o controlan las actividades de los procesos al momento de documentarlos mediante: fichas de procesos y procedimientos operativos de cada unidad. Asimismo, en la matriz de aprobación definida, se distinguen los niveles de responsabilidad para la elaboración, revisión y aprobación de los documentos según su naturaleza.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Matriz de aprobación de los documentos.</p> <p>b. Instructivo para elaboración de los manuales de procesos, políticas y procedimientos.</p> <p>c. Fichas de procesos.</p> <p>El análisis y evaluación de los procesos, así como los factores críticos de éxito se realiza trimestralmente a través de la matriz de monitoreo y evaluación de los planes operativos, partiendo de los objetivos definidos en cada unidad. De igual manera, según la naturaleza de cada proceso se evalúan los indicadores de medición establecidos mediante la matriz definida.</p> <p>En adición, anualmente se realiza un análisis FODA para actualización de los POAs y mejorar los procesos clave de la institución.</p>	
---	---	--

<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Las revisiones de los factores críticos del éxito para los procesos y la toma de decisiones son realizadas en las reuniones bimensuales de Staff. Se estableció un programa de auditoría interna con el fin de evaluar el cumplimiento de los controles internos y los procedimientos establecidos en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Plan Estratégico Institucional 2017-2020. b. Matriz de indicadores de los procesos c. Informes POA d. Análisis FODA e. Programa de Auditoria 2020 f. Proced. de gestión del riesgo <p>Los procesos definidos en el MEMRD sustentan y apoyan efectivamente los objetivos estratégicos institucionales. Cada proceso se diseña y mejora en respuesta a las necesidades cambiantes del entorno y de los clientes-ciudadanos y grupos de interés, dentro de los ámbitos de actuación del MEMRD (energía, minas e hidrocarburos).</p> <p>Para asegurar que el logro de los objetivos estratégicos trazados sea conforme a lo planificado, los procesos se revisan en cada unidad y en las reuniones de staff para su mejora continua.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. PEI 2017-2020. b. Informes de seguimiento al POA 2019 y 2020. c. Fichas de procesos. 	
---	---	--

<p>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).</p>	<p>d. Mapa de Procesos. e. Estructura programática presupuestaria 2019. f. Matriz de seguimiento a los indicadores de los procesos.</p> <p>Los empleados y grupos de interés del MEMRD son involucrados en el diseño y mejora de los procesos, al momento de definirlos y establecerlos, luego de manera sistemática se involucran y participan mediante diversas acciones de integración, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de armonización normativas del sector Eléctrico. • Aplicación de Encuestas de Satisfacción. • Implementación del estándar EITI con representantes de la industria minera y la sociedad civil. • Simplificación y automatización del servicio No Objeción para la Exportación de Minerales. • Encuestas sobre necesidades y expectativas grupos de interés para elaboración POA y en los distritos mineros a través del CAB. <p>Evidencias:</p> <p>h. Informe de visitas de inspección Social. i. Formularios de requerimientos comunitarios. j. Requerimientos comunitarios k. Normativas sector eléctrico l. Encuesta de Clima m. Informes y reportes EITI</p>	
--	---	--

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>n. Form. necesidades y exp. grupos de interés 2019 y 2020</p> <p>o. Acuerdos MEMRD</p> <p>p. Resultados MFEIE.</p> <p>El MEMRD asigna recursos a los procesos en base a los planes operativos elaborados en cada unidad tomando en cuenta la importancia relativa de los procesos estratégicos, sustantivos y de apoyo, en particular, los que se vinculan a los objetivos estratégicos en coherencia con las prioridades institucionales. Estas prioridades están definidas por las metas presidenciales y los compromisos consignados en el sistema RUTA establecido y monitoreado por el MPEyD.</p> <p>Evidencias:</p> <p>c. Estructura Programática Presupuestaria 2018 y 2019.</p> <p>d. Ejecución presupuestaria 2019.</p> <p>e. Plan Anual de Compras y Contrataciones 2018 y 2019</p> <p>f. Relación de Acuerdos con Organismos Internacionales</p> <p>Los procesos operativos, y vinculados especialmente a la regulación en los ámbitos energético y minero, así como también a la de prestación de servicios son revisados continuamente, entre estas citamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Armonización normativa con la Unión Europea. • Presentación enmiendas al acuerdo Pueblo Viejo Dominicana Corporation (PVDC). 	
---	--	--

<p>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.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución R-MEM-REG-048-2017 sobre el régimen concesional de explotaciones mineras en R. D. • Resolución sobre trámites y procedimientos relativos a la exportación de larimar y ámbar. • Conclusión proyecto República Digital, para servicio no objeción de exportación de minerales • Anteproyecto del Sistema de Renta Minera (SINAGEREM). • Revisión de requisitos solicitudes de concesiones mineras entre el MEMRD y la DGM para optimizar el tiempo de revisión de las solicitudes. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Req. concesiones mineras revisados y publicados. b. Proyecto República Digital c. Anteproyectos de ley y Resoluciones 2019 d. Enmienda al acuerdo PVDC e. Res. R-MEM-REG-001-2018. <p>El MEMRD tiene definidos los objetivos de resultados con sus respectivos indicadores de medición en respuesta a los requerimientos procedentes de los ciudadanos-clientes y demás grupos de interés. Estos indicadores han sido definidos tanto en los planes operativos como en las matrices de seguimiento al desempeño de los procesos y a la prestación de los servicios.</p> <p>De manera periódica, de acuerdo con los parámetros de medición definidos, en cada</p>	
---	---	--

<p>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).</p>	<p>unidad, la DPyD monitorea los resultados de los indicadores y determina el nivel de eficacia alcanzado en los procesos y servicios, así como los vinculados con el desempeño de los productos y medidas de política definidos en el POA.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Plan Estratégico Institucional 2017-2020. b. Informes de ejecución POA 2018 y 2019. c. Plan Operativo Anual 2020 d. Matriz de indicadores para procesos y servicios. <p>A nivel interno, el MEMRD monitorea y evalúa el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos disponibles por medio de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento al cumplimiento del indicador iTICge • Indicadores internos de procesos TIC • Evaluación del impacto TIC en la prestación de los servicios institucionales por medio de las encuestas establecidas • Evaluación de las informaciones publicadas en el Portal Web. • Sistema SISPOA para el monitoreo de los planes operativos de cada unidad, carga de evidencias y resultados automatizados • Incorporación módulo Bandeja de Salida en TRANSDOC para mejor 	
--	--	--

<p>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>	<p>control de los documentos externos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> NORTICs A2, A3 y E. Indicador ITICGE. Captura ArcGIS. Evaluación equipos disponibles en ESC 2018, 2019. Reconocimiento OPTIC al MEMRD por el destacado crecimiento en la implementación de las TIC y el Gobierno Electrónico. Matriz de indicadores para procesos TIC. Reportes Transdoc sobre solicitudes de servicios recibidas y tramitadas. <p>El MEMRD mantiene un programa permanente de desarrollo de capacidades para la mejora y la innovación de los procesos basados en actividades de benchlearning nacional e internacional, poniendo especial atención en los obstáculos que inciden en la innovación y los recursos necesarios.</p> <p>Entre las prácticas exitosas están: Programa CAB, buena práctica adoptada a partir de la experiencia en Brasil, Paraguay y otros países para la inclusión social productiva; la EITI instalada en 29 países ricos en recursos naturales, para la transparencia en la gestión de los procesos en la industria minera; la BNDH creada para gestionar datos e informaciones de hidrocarburos con la cual se ha propiciado el desarrollo de proyectos de exploración de hidrocarburos en R. D. y</p>	
--	--	--

	<p>se desarrolló una aplicación móvil para intercambio de datos e información en temas energéticos y minero.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Matriz Benchlearning y Benchmarking. b. Pacto de las Aguas Bayaguana c. Fotos, BL y BM d. EITI e. BNDH f. APP Móvil 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Los productos y servicios en los procesos nucleares o sustantivos fueron identificados en las unidades sustantivas del MEMRD, mediante fichas técnicas para identificación de procesos.</p> <p>Como avance en 2019, fueron documentados los principales procesos claves y luego de consolidarlos se aprobó el Manual de procedimientos de las unidades sustantivas.</p> <p>También, se elaboró el catálogo de servicios que consolida las informaciones relacionadas a los servicios institucionales, puesto a disposición de los usuarios a través del portal institucional, en formato físico en las áreas de recepción.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a. Fichas de procesos de los Viceministerios. b. Mapa de procesos c. Catálogo de Servicios MEMRD. d. Manual de procedimientos de las unidades sustantivas e. Relación de procesos documentados 	
<p>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, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>El MEMRD involucra y da participación a los ciudadanos-clientes en el diseño y mejora de los productos y servicios mediante la identificación de las necesidades de los grupos de interés que se realiza cada año para actualización del POA en las unidades implicadas.</p> <p>Las propuestas de los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos son obtenidas por medio de encuestas sistemáticas y periódicas, Foros disponibles en el portal web, por medio de la gestión de requerimientos comunitarios en la dirección de Gestión Social.</p> <p>Como mejora, se modificó el registro de visitantes para distinguir sectores que representan y la diversidad, en adición los servicios informativos en el PTER son prestados distinguiendo agrupaciones estudiantiles, comunidad local entre otros datos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. ESC MEMRD 2019. b. Reportes de visitantes PTER c. Encuesta ESCGI 2019 y 2020 d. Foros participa. 	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de</p>	<p>El MEMRD involucra y da participación a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés por medio de las encuestas</p>	

<p>output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>sistemáticas y periódicas, en proceso de consultas públicas para el desarrollo de los productos y servicios y sus estándares de calidad.</p> <p>A través del CAB, se ejecuta un amplio programa de actividades de integración y desarrollo comunitario en cinco microcuencas. En adición, los diferentes procesos y proyectos institucionales se desarrollan en coordinación con los distintos actores involucrados dentro de los ámbitos de competencia del MEMRD, a saber, energético, minero e hidrocarburos, entre estos están: Foros, estándar EITI, BNDH, Ronda Petrolera, estándares que han sido desarrollados en conjunto con los representantes en cada uno de estos sectores, de las entidades gubernamentales y organismos internacionales involucrados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Foros. b. Sugerencias Externas. c. Informe Encuestas. d. Matriz de indicadores procesos y servicios. e. Requerimientos Comunitarios. 	
<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/clientes se involucran en la prestación de los servicios y toma de decisiones, al presentar propuestas en los proyectos y anteproyectos de Ley para los ámbitos de competencias del MEMRD y en las encuestas. Los colaboradores se involucran por los canales de comunicación interna establecidos. En efecto, las</p>	

	<p>recomendaciones para mejora son presentadas a la DPyD y se gestionan a través del plan de mejora institucional y en los comités.</p> <p>Además, a través de la encuesta energética nacional y el levantamiento de necesidades y expectativas de los grupos de interés realizada en el 2019, las propuestas y sugerencias recibidas quedaron incorporadas para su respuesta a través de las unidades involucradas en sus respectivos planes operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ESC-MAP 2019 y 2020 b. Encuesta Energética Nacional. c. Enc. necesidades grupos de interés 2019 d. Requerimientos comunitarios e. Informes Estación al Colaborador 2019 y 2020 	
<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>Los ciudadanos-clientes y los grupos de interés se involucran de manera propicia por los distintos canales de comunicación modernos y eficaces establecidos.</p> <p>En el portal web se administran aplicaciones, sistemas, sub-portales para foros consultas y sugerencias que se reciben según los procesos de consultas públicas que se publiquen, se propicia el uso de las redes sociales para la interacción personalizada, ágil y eficiente entre el MEMRD y los ciudadanos clientes.</p>	

	<p>En la fase de diseño y desarrollo del PTER fueron involucrados numerosos representantes de organizaciones del sector eléctrico: CDEEE, ITLA, CNE, EDESUR, GIZ, entre otros.</p> <p>De manera presencial, a través de los diferentes comités externos y comités de trabajo: MAPE, MEFIE, EITI, CAB; también se reciben y canalizan las distintas propuestas relacionadas al diseño de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Foros b. Sub-portales c. Redes sociales d. Reporte visitas PTER e. Comunicaciones y solicitudes sobre servicios Transdoc. f. App móvil 	
<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>El MEMRD asegura que la información sea adecuada y fiable por medio de mecanismos de control y actualización previos a su publicación.</p> <p>Desde la OAI, se revisa y actualizan las informaciones publicadas, según criterios definidos por la DIGEIG.</p> <p>También a través de la dirección de Comunicaciones se mantiene revisión permanente de las informaciones, de manera coordinada con las unidades involucradas, esta unidad, revisa y actualiza de manera sistemática las informaciones para garantizar la fiabilidad en base a parámetros de calidad,</p>	

	<p>roles y criterios definidos, conforme se realizan los cambios, y se notifican a los distintos grupos de interés.</p> <p>Las noticias sobre cambios en los proyectos y procesos institucionales son comunicados a través del portal web institucional, las redes sociales y por los distintos medios de comunicación (prensa, radio y tv).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Servicios en Portal Web MEMRD b. Informes EITI c. Barómetro y Boletines E&M d. Servicios actualizados en * 462 y en el portal web 	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>El MEMRD emplea diversos medios para promover la accesibilidad, tales como: página web, brochures, catálogo de servicios, barómetro y boletín E&M, línea *462, redes sociales, y la app móvil disponible para y equipos móviles y de escritorio.</p> <p>La página web contiene icono de accesibilidad con herramientas de asistencia para aumento o reducción de textos, cambio de contrastes, fondos y escala de la información, entre otras para facilidad de lectura.</p> <p>El horario de apertura es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4: 00 p.m, En 2018, se habilitó el nuevo local con acceso por la calle Dr.</p>	

	<p>Heriberto Pieter habilitándose una recepción para mayor facilidad de acceso presencial.</p> <p>Con la apertura del PTER, se creó un espacio educativo y recreativo de acceso de miembros de la comunidad local, estudiantes, y al público en general.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Accesibilidad y Contactos en portal web b. Catálogo de servicios c. Redes Sociales y Subportales d. Boletín E&M e. App Móvil f. Visitas PTER 	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>El MEMRD cuenta con un sistema desarrollado y establecido para gestionar responder a las quejas y reclamaciones a que presentan los ciudadanos-clientes, través del procedimiento de satisfacción de clientes externos.</p> <p>A través de la Dirección de Gestión Social, se estableció un proceso de recopilación, gestión y respuesta a las de sugerencias, quejas, reclamaciones y solicitudes presentadas por los miembros comunitarios en los distritos mineros, evidenciándose en tan solo dos años de su implementación un alto nivel de respuesta.</p> <p>Se establecieron los buzones de sugerencias y a través de la OAI, se da seguimiento continuo y respuestas a las quejas,</p>	

	<p>denuncias, reclamos y sugerencias que se reciben a través del enlace 311 de la página web institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Captura de pantalla del enlace con el portal 311. Acciones de mejora 2018 y 2019. Informes de quejas, denuncias, reclamos y sugerencias OAI. Matriz de Requerimientos Comunitarios. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>El Mapa de procesos aprobado sustenta y define la producción de los servicios institucionales plasmados en el catálogo de servicios institucional.</p> <p>Dicho catálogo contiene las informaciones relacionadas con la prestación de los servicios, especificando a quién está dirigido, las unidades y los responsables de atender las solicitudes que se reciben de cada servicio.</p> <p>En adición toda la cadena de valor público es validada por el MEPyD en el sistema RUTA el cual es monitoreado anualmente, y se plasman en los correspondientes planes operativos.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a. Ley No. 100-13 que crea al MEMRD. b. Plan Estratégico Institucional. c. Plan Operativo Anual. d. Mapa de procesos MEMRD. e. Relación de Servicios Portal Web Institucional. f. Captura de pantalla Sistema de Ruta. 	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>El MEMRD coordina y unifica los procesos con socios clave del sector privado, no lucrativo y público, de diversas maneras, entre las cuales están:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomento e integración de los procesos con las ASFL. • Coordinación de grupos de trabajo, o comités: Mesa MAPE, (MEFIE) • Ejecución planes de trabajo EITI con representantes de la industria minera. • Desarrollo comunitario con socios estratégicos APEDI, INDRHI, otros. • Acuerdos de cooperación nacionales e internacionales para el desarrollo de distintos proyectos de desarrollo en los ámbitos de competencia del MEMRD. • Administración contrato Especial Estatal con Barrick Pueblo Viejo. • Ronda Petrolera. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Certificados ASFL 	

	<ul style="list-style-type: none"> b. Proyectos con Socios Estratégicos CAB c. Designación del MEM para CEAM d. EITI e. Matriz de acuerdos MEMRD f. Registros Mesa de Fiscalización Minera, MAPE; Mesa de Cuentas Mineras. g. Proyecto República Digital en conjunto con el MAP y la OPTIC. 	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El MEMRD ha desarrollado un sistema compartido con los socios claves en la cadena de prestación, entre estos se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación EITI en coordinación con organismos y representantes de la industria minera. • Contrato con Schlumberger Limited para la creación de la BNDH. • Mesa de Fiscalización para inspección en industrias mineras. • Mesa de concesiones mineras junto con la DGM para revisión y aprobación de concesiones mineras. • Acuerdos MEMRD con Socios estratégicos para ejecutar programa CAB. • Proyecto República Digital coordinado con el MAP y la OPTIC. • Acuerdo con OPTIC para servicios en *462 y EDI con el MAP para evaluación del desempeño institucional. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de proyectos regionales con el OIEA sobre energía nuclear con fines pacíficos. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Matriz de acuerdos MEMRD b. Acuerdos MEMRD-OPTIC c. Gestión de proyectos OIEA d. Proyectos CAB y socios estratégicos e. República Digital f. BNDH, EITI g. Mesa de Concesiones Mineras h. Resolución MEMRD Hacienda 	
<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>Anualmente se realiza un análisis de las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas del MEMRD que luego son incorporadas al plan operativo del año siguiente.</p> <p>Por medio del Programa CAB gestionado por la dirección de Gestión Social del MEMRD, permanentemente se ejecuta un proceso de identificación de las necesidades de los pobladores en las comunidades de los distritos mineros, denominado “inspecciones sociales” cuyas soluciones se gestionan en coordinación con los socios estratégicos pertenecientes a diferentes organizaciones comunitarias, municipales y gubernamentales.</p> <p>Además, por medio del enlace Foro en el Portal Web institucional se realizan procesos de consulta multisectorial en temas relacionados a los sectores energético, minero y de hidrocarburos.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Formularios detección de necesidades clientes y partes interesadas 2019 y 2020. Formularios y Matriz de requerimientos comunitarios Foro en Portal Web Institucional. ESC-MEMRD y MAP 	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La creación de grupos de trabajo y organizaciones/proveedores de servicios tiene lugar mediante la integración y participación en comisiones, mesas de trabajo, grupos o equipos multidisciplinarios para la solución de los distintos problemas, conflictos o controversias. Entre los grupos creados se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo de coordinación Técnica entre el VM Energía Nuclear y OIEA. Comité Institucional para fortalecimiento de la MAPE MEFIE Grupos de trabajo con socios estratégicos y miembros comunitarios del programa CAB. Trabajo conjunto MEM-CNE para elaboración reglamento transporte seguro de material radioactivo Grupo de trabajo MEMRD-Hacienda para determinar instituciones no cortables. Creación de grupos de trabajo comité de compras Acuerdo MEMRD con Cormidom para obras sociales en Monte Plata 	

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. MEFIE b. Pacto de las Aguas Rio Maimón c. Redes sociales, Publicación incorporación en *462 d. Comisión Nacional EITI 	
<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>De manera continua, se gestionan y administran los recursos disponibles en el MEMRD a fin de promover procesos comunes y un intercambio proactivo entre las diferentes unidades.</p> <p>A raíz de la emergencia Nacional por el Covid-19 en el país, se habilitó el enlace a MS-Teams y se creó el Portal de aplicaciones con acceso remoto a los sistemas, portales, subportales, y correos electrónicos para facilitar el trabajo a distancia.</p> <p>Mediante esfuerzo conjunto entre la DPyD y la dirección TIC, en 2019 se creó el SISPOA instalado en cada unidad del MEMRD.</p> <p>Se estableció el sistema de Tiques, de soporte al usuario, SIREH, Intranet, Transdoc y carpetas compartidas en las unidades. Se mantienen grupos de trabajo: ASP, Equipo de Gestión Pública, Brigadas de Emergencia, Comité de Calidad, otros.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Remoto y teams MEMRD b. Subportales BNDH, EITI, Ronda Petrolera y ArcGIS Server 	

	<p>c. SIREH d. SISPOA e. Comité de Calidad, NOBACI y SMMGP</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>Desde sus inicios, el MEMRD ha desarrollado una cultura para gestionar los procesos de manera transversal, por lo cual periódicamente se realizan autodiagnósticos sobre: Modelo CAF, ISO 9001, NOBACI, evaluaciones relacionadas con las NORTICS y evaluaciones del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)</p> <p>Desde 2016 se inició el proceso de seguimiento y monitoreo trimestral de los planes operativos en cada unidad, metodología que ha sido rediseñada y mejorada mediante un sistema automatizado para facilitar la carga de evidencias y presentación de los resultados de avances asociados a los productos y objetivos de cada eje estratégico.</p> <p>Por otro lado, el mapa de procesos del MEMRD, muestra la interrelación que existe entre cada proceso dentro de los Macroprocesos Estratégicos, Sustantivos y de Apoyo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autodiagnósticos CAF MEMRD 2015, 2017, 2018 y 2019 • Reportes NOBACI • Comité SMMGP • Diagnósticos de requerimientos Nortic A4 y A5 • Informes de monitoreo POA 2019 	

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
I. 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).	Los resultados de las mediciones de percepción de sobre la imagen global del MEMRD y su reputación se resumen a continuación: <ul style="list-style-type: none">• ESC, aplicada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) el resultado de la satisfacción global de los clientes es de 100% tanto en 2018 como en 2019, la valoración global de la dimensión seguridad es de 96.0% en 2018 y 96.5% en 2019.• Según informe del MAP 2018 de las 60 instituciones evaluadas el MEMRD obtuvo en estos elementos los más altos niveles de satisfacción superando en todos ellos los 9 puntos en escala de 10 posiciones.• Encuesta de servicios (trimestral): 92%.• ESC-MEMRD la satisfacción global de los clientes es de 100% en	

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>2019, período en el cual quedó establecida, la valoración global de la dimensión seguridad es de 97%.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la ESCGI 2019: 86% y 93% en 2020. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ESC-MAP 2018 y 2019. b. ESC-MEMRD 2019 y 2020 c. Informe Plan de Mejora CAF d. Informe ESCGI 2019 y 2020 <p>El MEMRD involucra y da participación a los ciudadanos clientes en los procesos de trabajo y toma decisiones a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El análisis de sus necesidades y expectativas, • Evaluación de percepción sobre el nivel de calidad de los servicios, mediante 3 encuestas. • Consultas públicas. • Comités y comisiones con grupos de interés • Publicaciones, portal, redes sociales, otros. <p>Como resultado en la ESC-MEMRD la valoración para la dimensión fiabilidad es de 98% con un 95% de confianza en la realización correcta del trámite.</p> <p>En la ESC-MAP la valoración global de la dimensión “Fiabilidad” en 2018 y 2019 es de 93%, con una confianza de que el trámite se realiza correctamente de 100% en ambos períodos.</p>	
---	---	--

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>Al aplicar la ESCGI en 2019, se evidencia que el impacto sobre calidad en la participación social y democrática del MEM promueve en la comunidad, se sitúa entre moderado y altamente positivo, con resultados de 91%,</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> ESC-MAP 2018 y 2019 ESC-MEMRD 2019 y 2020 Informe ESCGI 2019 y 2020 <p>Los resultados de mediciones en cuanto a la accesibilidad al MEMRD muestran resultados muy positivos y consistentes en las encuestas aplicadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> En la ESC-MAP en 2018 el resultado es de 100%, y de 91.8% en 2019. En la ESC-MEMRD el resultado es de 95% en 2019 y 100 en 2020. En la encuesta de servicios el resultado promedio obtenido entre 2018 y 2019 es de 100%. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> ESC-MAP 2018 y 2019. Encuesta de satisfacción al cliente 2019 ESC-MEMRD 2019 y 2020 Ícono Accesibilidad en Portal WEB: www.mem.gob.do/accesibilidad Encuestas Buzón de Sugerencias 	
---	---	--

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>f. Accesibilidad en portal WEB personas discapacitadas</p> <p>g. Fotografía de Parqueo, Rampa y nuevo local.</p> <p>El MEMRD ha mantenido resultados satisfactorios en las mediciones sobre la transparencia institucional realizadas por la DIGEIG, observándose alto un nivel de cumplimiento para todos los períodos evaluados, en 2017 el promedio global alcanzado fue de 99%; en 2018 97% en 2019 96% y en 2020 98% con progresos notable al alcanzar 100% en las calificaciones de abril y mayo del presente año.</p> <p>Los resultados obtenidos sobre el Cumplimiento de la Ley 200-04, para los períodos evaluados en el SMMGP son: 2015: 96%, 2016: 90%; 2017; 100%; feb 2018: 100; mayo 2018: 100; julio 100%; nov 2018: 92%; abril 2019; 94%; mayo 2019: 96%; enero 2020: 96%.</p> <p>Como avance, a principios de 2020 fue publicada en el portal, la política de control y cumplimiento legal sobre límites de acceso a información pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Evaluaciones Transparencia b) Evaluaciones DIGEIG c) Reportes de Calificaciones SMMGP d) Política límites de acceso a la información pública 	
--	--	--

<p>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.).</p>	<p>El MEMRD logró por segundo año consecutivo muy satisfactorios en las mediciones en los atributos:</p> <p><u>Satisfacción en Calidad</u> ESC-MAP- 2019 y 2018 100% ESC-MEM 2019: 100%</p> <p><u>Confianza</u> ESC-MAP- 2019: 97.5% y 2018: 100% ESC-MEM: 2019: 98%</p> <p><u>Cumplimiento de los Estándares</u> ESC-MAP – 2019: 94% y 2018: 100% ESC-MEM: 2019: 100%</p> <p><u>Tiempo de Asesoría</u> ESC-MAP – 2019: 96% y 2018: 100% ESC-MEM- 2019: 100%</p> <p><u>Calidad de las Recomendaciones</u> ESC-MAP: 2019: 94% y 2018: 100% ESC-MEM: 2019: 100%</p> <p><u>Confianza que le Transmite el Personal:</u> ESC-MAP: 2019: 96% y 2018: 100% ESC-MEM 2019: 97.30</p> <p><u>Enfoque Medioambiental:</u> ESCGI-2019: 91%, 2020:96%</p> <p>Evidencias: a. ESC-MAP 2018, 2019 b. ESC-MEMRD 2019 y 2020 c. Plan Mejora CAF d. ESCGI 2019</p>	
---	--	--

6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).

e. Serv. diferenciados

El MEMRD obtuvo resultados muy positivos entre los grupos evaluados en las encuestas:

Género

ESC-MAP: 2019 y 2018: Femenino: 100%; Masculino 100% respectivamente.

ESC-MEMRD

2019 y 2018: Femenino: 100%; Masculino 100% respectivamente.

Grupos de Edad

ESC MAP 2019 y 2018 Edad (18-24): 88.06% y 97%; (25-31): 94.06% y 94%; (32-38): 94.30% y 93.42%; (39-45): 90.46% y 91.98%; (46-52): 96.78% y 96.02%; (53-59): 96.42% y 95% respectivamente. No hubo encuestado de más de 60 años en los dos periodos evaluados.

En la OAI, del total de solicitudes atendidas en 2019 el 23.26% fueron presentadas por estudiantes, en 2018, 40% y en 2017 18%.

Como parte del servicio educativo en el PTER hasta marzo 2020, el 13%% de los visitantes fueron de organizaciones públicas privadas y extranjeras, el 74.34% estudiantes de escuelas y colegios y el 13% son residentes en CJB

Evidencias:

- a. ESC MAP 2018 y 2019
- b. ESC MEMRD 2019 y 2020

7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).

- c. ESCGI 2019 y 2020
- d. Estadísticas y Balances OAI
- e. Reporte de Visitas PTER

La valoración sobre este aspecto en las encuestas realizadas es como sigue:

Cantidad de información (útil y suficiente):

ESC-MAP: 2019: 94.1% y 2018: 100%

ESC-MEMRD 2019 y 2020: 100%

Calidad (clara y comprensible):

ESC-MAP: 2019: 96.1% y 2018: 100%

ESC MEMRD 2019 y 2020: 100%

Confianza de que el trámite fue realizado correctamente:

ESC-MAP: 2019: 100% y 2018: 100%

ESC-MEMRD: 2019: 97% y 2020: 100%

facilidad de lectura

ESC-MAP: 2020: 2019: 95% y 2018: 100%

Contenido del Portal Web:

ESC-MAP: 2019: 98.35% y 2018: 80%

Valoración de las Consultas en el Portal en la ESCGI: 2019 96%, tanto la cantidad como la calidad de información disponible en el portal fue valorada con 97% en esta encuesta.

En cuanto a la valoración del portal transparencia el MEMRD mantiene alto nivel de cumplimiento con resultados promedios de: 2020 (feb): 98%; 2019: 96%; 2018: 97% y 2017: 99%.

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. ESC-MEMRD 2019 y 2020 b. ESC-MAP 2018, 2019 c. Icono Accesibilidad p. web d. BNDH inglés-español e. Evaluaciones Transparencia <p>La valoración global sobre la dimensión que evalúa los aspectos relacionados con este atributo en la ESC MAP en el año 2019 es de 94.1% y de 94.6% en el 2018. En la ESC-MEMRD el resultado global de la dimensión es de 98.1% en 2019 y 100% en 2020. Los resultados separados para los atributos utilidad de la información obtenidos son de 94.1% ESC MAP 2019, 100% en 2028 y 100% en la ESC-MEMRD en 2019 y 2020. En lo que respecta a las valoraciones sobre la claridad y comprensión de la información en la ESC-MAP 2019 el resultado es de 96.1 y 100% en 2028, además se logró resultados de 100% en la ESC-MEMRD en 2019 y 2020 reflejando un alto nivel de satisfacción para este criterio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. ESC-MAP 2018, 2019 b. ESC-MEM 2019 y 2020 	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>El MEMRD tiene establecida tres encuestas de las opinión y percepción para evaluar la calidad de los servicios por parte ciudadanos-clientes y grupos de interés, estas son:</p>	

<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encuesta mensual, para evaluar la calidad al final de los servicios prestados y cuyo informe se genera trimestralmente. 2. Encuesta de satisfacción de clientes (ESC), basada en el modelo SERVQUAL se aplica anualmente en el mes de mayo. 3. Encuesta de satisfacción de clientes-ciudadanos y grupos de interés (ESCGI) para evaluación anual de la percepción sobre la calidad de los servicios que presta el MEMRD y su impacto en las comunidades ubicadas dentro de los distritos mineros, así como organizaciones que interactúan con el MEMRD. <p>A través del MAP se coordina la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana anualmente. Han sido aplicadas en 2016, 2018 y 2019.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ESC-MAP 2018, 2019 b. ESC-MEM 2019 y 2020 c. Informe ESCGI 2019 y 2020. d. Encuestas trimestrales 2019 y 2020. e. Buzón de Sugerencias. <p>Los resultados obtenidos en las encuestas sobre los niveles de confianza son presentados a continuación:</p>	
--	--	--

	<p>Nivel de Confianza de que en la atención brindada el trámite o gestión se resolvió correctamente: ESC-MAP: 2019 y 2018:100% ESC-MEMRD: 2019: 95%. Nivel de confianza que le transmite el personal ESC-MAP: 2019: 96.1% y 2018: 100% ESC-MEMRD 2019: 97%</p> <p>ESC-MAP: Dimensión fiabilidad: 93% tanto en 2019 como en 2018. Dimensión seguridad 2019: 96.5% y 96.0% en 2018. ESC-MEMRD Dimensión fiabilidad fue valorada con un promedio general de 96.68 y la dimensión Seguridad obtuvo un resultado de 97% en 2019.</p> <p>En la ESCGI los criterios sobre permanencia de los servicios el 90% de los encuestados lo valora entre regular y excelente. En cuanto a la Contribución del MEMRD a la solución de los problemas que afectan la comunidad el 95% lo valora entre regular y excelente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ESC-MAP 2018, 2019 b. ESC-MEM 2019 y 2020 c. Encuestas de servicios 2018 y 2019 d. ESCGI 2019 y 2020 	
--	---	--

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>El MEMRD evidencia una alta implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La encuesta anual para identificación de necesidades de los grupos de interés y su incorporación en el POA y consecuentemente en el Plan Estratégico Institucional (PEI). • Procesos de consulta multisectorial para la elaboración de normativas y regulaciones en los ámbitos de competencia del MEMRD, • La implementación del Estándar EITI • Mesas y Comités de trabajo con pequeños mineros y empresas concesionarias. <p>Al mes de abril 2020, se evidencian consultas públicas en el foro sobre temas de minería 81,803; 7 temas 10 mensajes; Anteproyecto de Ley Minera 10 temas, 16 mensajes; Energía Enlace participa: 7 mensajes, 53,481 visitas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Foros b. Encuesta necesidades y expectativas grupos de interés 	

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> c. Resultados ESC MAP y MEMRD d. ESCGI 2019 e. Informes encuestas de servicios. f. Matriz de Requerimientos Comunitarios g. Buzones de Sugerencias h. Info@mem.gob.do <p>En seguimiento a las sugerencias recibidas e implementadas, a través de la dirección de Gestión Social, se canalizan las sugerencias sobre temas relacionados a la institución y principalmente a conflictos mineros que luego son evaluadas e implementadas junto con los socios estratégicos del programa CAB, a través de este programa se han recibido 174 solicitudes de las cuales 107 corresponden a sugerencias procedentes de los talleres y encuestas dirigidas a miembros comunitarios en los diferentes distritos mineros donde se ha implementado este programa, de las cuales al finalizar el 2019, fueron implementadas 103 sugerencias y/o solicitudes. No se han recibido sugerencias a través del Portal 311 relacionadas con el MEMRD. Un total de cuatro solicitudes externas fueron recibidas y gestionadas, 2 en 2018 y 2019.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Matriz de Requerimientos Comunitarios b. Correo info@mem.gob.do c. <u>Foros MEMRD</u> d. Reporte estadístico OAI e. Acciones correctivas 2019 	
--	---	--

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Visitas foro de consultas públicas en minería: 81,803; Temas: 7; Mensajes: 10; mensajes Anteproyecto de Ley Minera: 10.</p> <p>Visitas foro de consultas públicas en Energía: 53,48; Temas: 10; Mensajes: 16; Energía Enlace participa: 7</p> <p><u>Estadísticas en Medios Digitales desde 2016 hasta junio 2020</u></p> <p><u>Facebook</u> Alcance 2,122,032; Publicaciones 1,630; Interacciones 5,232; Seguidores totales: 1,9841, Impresiones 142,854</p> <p><u>Instagram</u> Publicaciones 2,539; Me gusta 28,787; Comentarios 463; Nuevos seguidores 3,169; Total Seguidores 4,156</p> <p><u>Twitter</u> Impresiones 3,430,187; Twitts 8240; Menciones 11,622; Nuevos seguidores 4544; Seguidores totales 16,747; Visitas 42,989; RT 5,385</p> <p><u>Youtube</u> Impresiones 70,357; Videos 121 Visualizaciones 13,017; Reproducciones 2,6058; Nuevas Suscripciones 115</p> <p><u>Total Publicaciones Portal Web: 352</u> Año 2014: 30; 2015: 85; 2016: 77; 2017: 62; 2018: 54; 2019 (corte mayo): 27; 2020 (corte junio) 2020: 17</p> <p>Evidencias: a. Foros Consultas P.</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>b. Estadísticas medios digitales: Redes Sociales</p> <p>En las encuestas aplicadas, los datos se resumen en:</p> <p><u>Género:</u></p> <p>ESC-MEMRD 2019 Femenino 8%; Masculino 92%.</p> <p>ESC-MAP 2019 Femenino 2%; Masculino: 98%; 2018 Femenino 6%; Masculino: 94%.</p> <p>ESCGI 2019: femenino 56%; masculino 44%.</p> <p>Talleres Aula del Saber 2019: 63% femenino; 37% masculino; 2018 femenino: 58%, masculino 41.5%; 2017 38% femenino; 61.1 % masculino.</p> <p><u>Nivel de Educación</u></p> <p>ESC-MEMRD: Básica: 5%; Media: 54% Superior: 41%.</p> <p>ESC-MAP: Básica 2019: 18.8%; 2018: 12.0%; Media 2019: 64.7%, 2018: 56.0%; Superior 2019: 23.5%, 2018: 32.0%</p> <p>ESCGI 2019; Básica: 5.1%; Media: 31.3%; Superior: 61.6%.</p> <p><u>Solicitantes No Objeción para la Exportación de Minerales Metálicos y No metálicos</u></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>2020 (corte abril) femeninos: 20%, masculino: 80%; 2019 femenino: 12%, masculino 88%; 2018 femenino: 20%, masculino: 80%; 2017 femenino 11%, masculino: 89%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mediciones diferenciación de servicios. b. ESC-MAP 2018 y 2019 c. ESC-MEM 2019 y 2020 d. ESCGI 2019 y 2020 e. Talleres A. Saber 2018 y 2019 f. Med. Servicios No Objeción <p>Periódicamente se realiza el análisis FODA que involucra a los principales grupos de interés identificados; se aplican encuestas para identificar las necesidades de las partes interesadas del MEMRD.</p> <p>De manera sistemática, a través del Programa CAB, tanto en los talleres como en las visitas de inspección se realiza levantamiento, registro y evaluación de las necesidades comunitarias para implementación de soluciones efectivas.</p> <p>De acuerdo con programación de trabajo en EITI, se revisan las necesidades partes interesadas en el ámbito minero. En los procesos de consultas públicas se registran en total: 20 Mensajes, 12 temas y 3,263 usuarios totales relacionadas a los ámbitos energético minero y de hidrocarburos, se registran 6 consultas en</p>	
---	---	--

	<p>anteproyecto de Ley Minera: y 81,803 visitas en foros al mes de abril 2020.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Análisis FODA 2020 y 2019 Matriz requerimientos comunitarios Levantamiento de necesidades grupos de interés. ESCGI 2019. Informes de Gestión Social Informe POA 2019 	
--	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>El MEMRD atiende y responde a las solicitudes de informaciones y servicios a nivel presencial en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. con alcance a todas las áreas de servicios y unidades del MEMRD. A través de la línea *462 de la OPTIC el servicio informativo se mantiene hasta las 5:00 p.m. En línea se mantienen disponibles para presentación de solicitudes o recibir información las 24 horas del día, al igual que en la plataforma de República Digital para servicio de no objeción de exportación.</p> <p>En la ESC-MAP 2018 se muestran resultados de 100% 90.2% en 2019 en el criterio vinculado con el horario de atención de los diferentes servicios. En la ESC-MEMRD 2019 el resultado es de 100% para dicho criterio. Por último, en la</p>	

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>encuesta mensual sobre la calidad de los servicios el resultado promedio obtenido es de 100%.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. ESC-MAP 2018 y 2019. b. ESC-MEMRD 2019 y 2019 c. Informes Encuestas de Satisfacción mensual 2019 y 2020 d. Captura de pantalla MEMRD en Rep. Digital. <p>En las mediciones realizadas se lograron los siguientes resultados:</p> <p><u>Tiempo de espera en ser atendido</u></p> <p>ESC-MAP en 2019: 96.1% y 2018: 100% ESC-MEMRD en 2019: 100%</p> <p><u>Tiempo para dar respuesta al servicio</u></p> <p>ESC-MAP 2019: 96.1 y 2018: 98% ESC-MEMRD en 2019: 100%</p> <p>Por otro lado, el MEMRD experimentó un incremento positivo, en comparación con el 2018 que había alcanzado un nivel de 67%, en cuanto al tiempo de respuesta a las solicitudes de servicio, lográndose un promedio general en cuanto al tiempo de respuesta de 83% en las solicitudes de certificaciones de no objeción para exportación de minerales metálicos y no metálicos y de 94% para las solicitudes relacionadas con Ámbar y Larimar en 2019,</p>	
--	--	--

<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>así como resultados de 100% para ambos servicios en el primer trimestre de 2020.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> ESC-MAP 2018 y 2019. ESC-MEMRD 2019 y 2020. Informes Encuestas de servicios 2018 y 2019 Reporte de mediciones de servicios certificaciones de no objeción de exportación. <p>Mediante la Resolución No. R-MEM-REG-035-2016 el MEMRD estableció las tasas para los servicios en minería e hidrocarburos. A la fecha se mantienen estos mismos costos, adecuados a la naturaleza de los servicios.</p> <p>Todos los aspectos relacionados con los servicios son valorados de manera satisfactoria. De los 10 servicios publicados en el portal web y en el catálogo institucional, solo 6 conllevan costo a los ciudadanos-clientes, 3 se ofrecen de manera gratuita y uno conlleva costo si el solicitante requiere descarga y remisión de información relacionada con la Base Nacional de Datos de Hidrocarburos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> URL Catálogo de servicios institucional ESC-MAP 2018 y 2019 ESC-MEMRD 2019 y 2020 Resolución Tarifario de los servicios del MEMRD. 	
-----------------------------------	--	--

4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.

La información relacionada con la responsabilidad en la tramitación y gestión de los servicios está disponible en los siguientes:

- Catálogo de Servicios Institucional disponible en formato físico y digital, que contiene un apartado indicando la unidad responsable y el contacto que da respuesta a cada servicio.
- Línea *462: la OPTIC, cuenta con el catálogo institucional de servicios actualizado.
- Por la vía telefónica se ofrece respuesta a partir de las informaciones en el catálogo institucional.
- Los subportales EITI, BNDH, APP móvil, redes sociales y redes sociales, APP Móvil, contienen las informaciones relacionadas con las unidades que prestan los servicios en el MEMRD.

La valoración sobre la disponibilidad de la información en la ESC-MAP es de 98% en 2019 y 100% en 2018 y en la ESC-MEMRD el resultado es de 95% en el nivel de satisfacción.

Evidencias

- a. Catálogo de servicios institucional
- b. URL Servicios
- c. ESC-MAP 2018 y 2019
- d. ESC-MEMRD 2019

	e. EITI, BHDH f. APP Móvil g. Línea *462	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número de canales de información y su eficiencia.	<p>El MEMRD tiene más de 10 canales de información, entre estos: Portal Web, Central Telefónica, Sala informativa, Redes Sociales (visor con actualización frecuente de contenido) línea *462, Enlace 311, Correo institucional, OAI.</p> <p>Las Plataformas tecnológicas disponibles para información 24 horas son: Chat en línea, Plataforma SAIP, info@mem.gob.do, Redes Sociales y App Móvil.</p> <p>De acuerdo con los informes estadísticos de consultas recibidas en el *462, en 2019 fueron atendidas 2 llamadas relacionadas a los servicios del MEMRD, no se han recibido solicitudes por este medio en 2020.</p> <p>En el portal SAIP se tramitaron 43 solicitudes de información en 2019, sin llamadas ni visitas reportadas a la OAI; en 2018 se respondieron 65 solicitudes de información con atención a 14 llamadas y 10 visitas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sala informativa Chat, en línea, redes sociales 	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>c. Respuestas info@mem.gob.do; enlace al 311, consultas públicas y sala informativa</p> <p>d. APP Móvil</p> <p>e. Mediciones servicios OAI</p> <p>f. URL Servicios, enlace SAIP</p> <p>En las mediciones sobre la disponibilidad y precisión de la información, el MEMRD obtuvo una valoración de 100%, ESC-MAP en 2018 y 93.0% en el 2019.</p> <p>ESC-MEMRD 2020 la valoración en relación con la utilidad de los materiales informativos es de 95% con una valoración global de 97% para la dimensión Elementos Tangibles.</p> <p>En la ESC-MEMRD, se logró un promedio de 100% en la valoración de la dimensión empatía.</p> <p>La claridad y comprensión de la información fue valorada con 100% en la ESC-MAP 2018 y 96.1 en 2019, con un promedio de 92.7% en la dimensión Empatía en 2019.</p> <p>La utilidad de los materiales informativos: ESC-MAP: 2019: 98.0 y 2018: 100% ESC-MEMRD: 2019: 95%</p> <p>Por otro lado, al aplicar la ESCGI en 2019 se lograron resultados sobre las consultas de informaciones en el portal de 96% en 2019 y % en 2020.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. ESC-MAP 2018 y 2019</p> <p>b. ESC-MEMRD 2019 y 2020.</p> <p>c. Barómetro de Energía y Minas.</p>	
---	---	--

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>d. Redes Sociales del MEM (Instagram, YouTube, Facebook, etc.).</p> <p>e. App Móvil</p> <p>El MEMRD dispone de varios canales, la publicación externa se realiza, a través del enlace transparencia del portal web institucional y por medio de entregas físicas de nuevas publicaciones o actualizaciones de informaciones. En dicho enlace están publicadas la Memoria de Rendición de Cuentas, el Catálogo de Servicios, el PEI, entre otros.</p> <p>A nivel interno se emplean los canales de difusión: intranet, murales internos y mediante el SISPOA.</p> <p>Los resultados de mediciones sobre el rendimiento institucional están plasmados en los informes trimestrales de seguimiento y medición del POA,</p> <p>Como parte del monitoreo a los indicadores de gestión pública, el MEMRD ha logrado resultados por encima de 90%, colocándolo como una de las 30 instituciones públicas con mejores rendimientos tanto en 2019 como en 2020.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> URL Transparencia Reporte de Calificaciones SMMGP Intranet Catálogo de Servicios Institucional SISPOA 	
--	--	--

<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>f. Publicación PEI 2017-2020, POA en Intranet</p> <p>En 2019 se registró un caso ante el defensor público concernientes al MEMRD, sobre compensación de terreno, en las investigaciones pertinentes fue aclarado el reclamo con la presentación de las evidencias del paquete de compensaciones recibidas por el solicitante.</p> <p>Por otra parte, recibieron y solucionaron 64 reclamaciones relacionadas con derechos de terrenos de personas residentes en los distritos mineros, y 12 reclamaciones fueron recibidas y atendidas en el primer trimestre de 2020 y como parte de la gestión del Programa CAB, con intermediación de la dirección de Gestión Social se solucionaron 31 conflictos en las comunidades mineras.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Escritos y documentos legales, Actividad No. 3 del informe trimestral POA de la dirección Jurídica 2019. b. Informes POA dirección de Gestión Social 2019 	
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>El MEMRD ha mantenido resultados satisfactorios producto de los esfuerzos realizados. En 2019 fue lanzada la APP Móvil, herramienta informativa y educativa en energía, minería e hidrocarburos, en adición a los medios ya establecidos puestos a disposición de los clientes/ciudadanos: Portal web, redes sociales, foros, portal transparencia, enlace 311, entre otros.</p>	

	<p>Desde la incorporación del SAIP en 2018 la OAI ha gestionado oportunamente 115 solicitudes de información.</p> <p>En las mediciones sobre la disponibilidad y precisión de la información, en la ESC-MAP se logró 93% en 2019 y 100% en 2018. Se mantienen índices por encima de 90 puntos en las evaluaciones de transparencia; Promedio General 2017: 99%; 2018; 97%; 2019: 96% y en 2020: 98%, con 100% en abril y mayo de este año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Foro, Chat en línea, Redes Sociales del MEM. Sub-portal de la EITI y BNDH, APP Móvil Intranet, Armonía, SISPOA. b. Evaluación transparencia y gestión de solicitudes OAI c. Reporte de Calificaciones SMMGP 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Los reportes estadísticos sobre la gestión de quejas recibidas a través del enlace 311 del portal web institucional indican que no se han presentado quejas de los clientes externos los periodos 2018, 2019 y en el primer trimestre de 2020, ni a través de los buzones de sugerencias.	

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>	<p>Se documentaron 4 quejas relacionadas al acceso a la institución luego de la apertura del nuevo local, lo que motivó habilitar el sistema de registro de visitantes en ambas recepciones.</p> <p>Dentro de la matriz de solicitudes y sugerencias de requerimientos comunitarios se han recibido 8 quejas, de las cuales 5 fueron consideradas para ser tratadas en los distintos talleres y actividades comunitarias y las tres (3) restantes son de la competencia de otras entidades gubernamentales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Reportes trimestrales de Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias. b. Reporte de quejas y sugerencias buzón interno actualizar <p>De acuerdo con los registros de prestación de servicios de no objeción para exportación minera que mantiene la dirección Jurídica, se han producido dos devoluciones, una en 2019 y otra en el primer cuatrimestre de 2020.</p> <p>Como parte del monitoreo en el indicador relacionado, no se produjeron devoluciones por errores en autorizaciones y concesiones mineras para los períodos 2016, 2027, 2018,</p> <p>Se estableció indicador para control de las devoluciones por errores en autorizaciones y concesiones mineras el cual se ha logrado en 100% para los períodos 2016, 2027, 2018.</p>	
--	--	--

<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Matriz para seguimiento de indicadores a procesos y servicios. Registros TRANSDOC <p>El tiempo de respuesta a las solicitudes de certificación de no objeción para exportación de minerales metálicos y no metálicos (NOE/MnM) en 2018 el promedio es: 67%, en 2019 es: 83%. En tanto, la respuesta de este servicio relacionadas con Ámbar y Larimar (NOE/AL) en 2019 es: 94%. Hasta marzo 2020 el tiempo de respuesta es: 100% en ambos servicios.</p> <p>Los servicios de concesiones para exploración minera se registrados entre 2017 y 2018: 41; 2019: 27, para explotación minera otorgadas en 2017 y 2018: 3; en 2019: 7.</p> <p>Certificados (NOE/MnM) en 2017: 33; 2018: 48 y 2019: 40. Certificaciones (NOE/AL) 2017:14; 2018: 13 y 2019: 20.</p> <p><u>Solicitudes OAI respondidas en el plazo:</u> 2019: 43 (100%); 2018: 65 (100%); 2017: 50 (100%); 2016: 44 (94%); 2015: 50 (86%) y último trimestre 2015: 13 (100%). El promedio general de respuesta en el plazo: 97%.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Reporte mediciones de servicios Relación de servicios mineros Solicitudes servicios Transdoc 	
---	--	--

	d. Matriz indicadores para procesos y servicios	
--	---	--

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
I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	<p>Las mediciones de la percepción sobre la imagen y el rendimiento global, tanto en 2019 como en 2020 muestran resultados de valoraciones positivos.</p> <p>El 82% de los colaboradores visualizan al MEMRD como el mejor lugar para trabajar en 2019, por igual, así lo valoran en 2020, con resultados de 82.71%.</p> <p>Al evaluar la satisfacción de los colaboradores (sentirse feliz al hacer su trabajo), se tienen resultados positivos con 90.13% en 2019 y 90% en 2020, mientras que la valoración de las condiciones en el área de trabajo incrementaron de 24.69% en 2019 a 87% en 2020.</p> <p>La valoración sobre la contribución para el bienestar del ciudadano que el trabajo en el gobierno le permite son: 98.77% en 2019 y 93% en 2020.</p>	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Ético aplicada en 2020 el 87.64 de los colaboradores indicó que se siente feliz en su trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Informe Encuesta de Clima 2020 b. Encuesta de Clima Ético 2020 <p>En lo concerniente al involucramiento del personal en los procesos de toma de decisiones, la valoración de la motivación de parte de los supervisores y consideración para la toma de decisiones presenta una valoración positiva: 90.74% en 2019 y el 87% en 2020. Por otra parte, al evaluar si los supervisores comunican la misión visión y valores este aspecto es calificado con 85.8% en 2019 y 86% en 2020.</p> <p>Estas valoraciones positivas reafirman el involucramiento y la participación efectiva del personal en diferentes comités y grupos de trabajo. Además, siguiendo los lineamientos del MAP en 2019 fue conformada la Asociación de Servidores Públicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Informe Encuesta de Clima 2019 b. Informe Encuesta de Clima 2020 	
--	---	--

<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>El fortalecimiento institucional alcanzado no hubiera sido posible sin la integración y la participación del personal, especialmente en la presentación e implementación de acciones de mejoras, en tal virtud, los resultados obtenidos en la valoración sobre búsqueda de nuevas formas de brindar los servicios son de 88% en 2019 y 92.59% en 2020; el aporte en el impulso de cambios innovadores en el área para mejorar la forma de trabajo es de 84% en 2019 y 92.60% en 2020.</p> <p>La percepción sobre la motivación por parte del supervisor a ser creativo y tomar en cuenta otras formas de trabajo, tuvo resultados de 90.74% en 2019 y 87% en 2020.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Informe Encuesta de Clima 2019 b. Informe Encuesta de Clima 2020 	
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Los resultados de las mediciones sobre el Comportamiento Ético y Clima Laboral también presentan resultados positivos en ambos períodos.</p> <p>Al evaluar la percepción sobre el trato respetuoso, de parte del supervisor (respeto, cordialidad y confianza), se muestra una valoración positiva de</p>	

<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>91.98% en 2019 y 90% en 2020, la conciliación de las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo es de 86% en 2019 y 88% en 2020, las acciones que realiza la institución para mejorar el clima y la cultura organizacional fue valorada con 82.10% en 2019 y 84% en 2020.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informe Encuesta de Clima 2019 b. Informe Encuesta de Clima 2020 <p>Las evaluaciones en cuanto a los medios de comunicación y comunicación inter-unidades son los siguientes: Un 88.89% en 2019 y un 85% en 2020, mostrando que los colaboradores valoraron como bueno y muy bueno el uso de los medios de comunicación en la institución. En 2019, el 84.57% valoró como positiva la comunicación que predomina dentro de las unidades y en relación con otras, por igual el resultado en el 2020 es de 84%.</p> <p>Respecto a los mecanismos de consulta y diálogo, la comunicación informativa obtuvo 84.5% en 2019 y 84% en 2020 y la afectiva colaborativa alcanzó 88.8%, en 2019, con resultados de 58% en 2020, mientras la estratégica alineada a la misión del ministerio obtuvo 85.8% en 2019 y 86% en 2020, por último, el 88.89% en</p>	
---	---	--

<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>2019 indica que utilizó eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios y en 2020 el resultado es de 92%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Informe Encuesta de Clima 2019 b. Informe Encuesta de Clima 2020 <p>En las encuestas aplicadas, la evaluación sobre la percepción de los colaboradores sobre el tiempo que el trabajo permite dedicar a la familia el resultado es de 90% en 2020 y 90.74% en 2019.</p> <p>El apoyo que ofrece la institución en casos de urgencia familiar es valorado con resultados de 94.44% en 2019 y 94% en 2020.</p> <p>Por último, el respeto del horario de trabajo presenta una valoración positiva con resultados de 86.42% en 2019 y 90% en 2020.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Informe Encuesta de Clima 2019 b. Informe Encuesta de Clima 2020 	
---	--	--

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

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

<p>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.</p>	<p>Siendo este uno de los factores más relevantes para el desarrollo individual y colectivo del personal el MEMRD pone especial énfasis en los aspectos relacionados con la Participación y el Liderazgo Institucional:</p> <p>En las evaluaciones de la percepción del personal en estos aspectos se obtuvieron los resultados siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Congruencia del supervisor respecto a lo que dice y hace es valorada en 2020: 82%; y en 2019 84.04%; • Provisión de la información necesaria para tomar decisiones en el trabajo y cumplir las metas, en 2020: 84% y en 2019: 91.36%; • La receptividad para recibir sugerencias y comentarios presenta una valoración positiva de 91.36% en 2019 y 82% en 2020. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informe Encuesta de Clima 2019 b. Informe Encuesta de Clima 2020 	
<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>En cuanto a la percepción de los servidores en relación con los temas relacionados con los procesos, se tienen los siguientes resultados:</p>	

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La valoración de la normativa institucional en respuesta a las necesidades actuales es de 83.96 en 2019 y de 84% en 2020; la actualización de los procedimientos presenta un pico de valoración positiva: 83.95% en 2019 y de 85% en 2020. En este sentido, en 2019, el 94.45% de los colaboradores indicó conocer la normativa, procesos y procedimientos de su área de trabajo y 92% en 2020. Por último, la implementación de propuestas para simplificar los procesos es valorada con 87.03%; en 2019 y 93% en 2020. <p>En la encuesta de clima ético las valoraciones sobre las normativas y procedimientos existentes son de 88.76% entre regular a excelente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informe Encuesta de Clima 2019 b. Informe Encuesta de Clima 2020 c. Encuesta de Clima Ético <p>Como parte de la evaluación del clima laboral sobre los aspectos relacionados con la productividad y la evaluación, por igual se tienen valoraciones positivas.</p> <p>La distribución del trabajo según las competencias la valoración es valorada</p>	
--	---	--

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>con: 88.27% en 2019 y 85% en 2020; El reconocimiento de logros fue valorado con 82% en 2019 y 21.61% en 2020; el conocimiento de la existencia de mecanismos para reconocer al personal en 2019 era de 43.21%, en 2020 es 80%; la distinción por parte del supervisor al lograr las metas es: 82% en 2019 y 80.25% en 2020; al evaluar si los colaboradores celebran las aportaciones laborales de mis compañeros, se presenta una valoración positiva de 95.68 en 2019 y 96% en 2020, por último, el conocimiento del Sistema de compensación y beneficios, presenta una valoración positiva de 85%, en 2019: 21.61% en 2020.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informe Encuesta de Clima 2019 b. Informe Encuesta de Clima 2020 <p>Los resultados de mediciones de percepción en los aspectos relacionados con Reconocimiento Laboral, de acuerdo con las encuestas aplicadas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de logros de resultados en la institución: 82% en 2019 y 21.61% en 2020. • Conocimiento de la existencia de mecanismos para reconocer al personal en 2019 era de 43.21%, en 2020 es 80%. 	
---	---	--

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La distinción por parte del supervisor al lograr las metas: 82% en 2019 y 80.25% en 2020. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informe Encuesta de Clima 2019 b. Informe Encuesta de Clima 2020 <p>En la medición realizada sobre los aspectos de participación de las personas en las actividades de mejora y cambio se alcanzaron los resultados siguientes:</p> <p>La valoración sobre búsqueda de nuevas formas de brindar los servicios es de 88% en 2019 y 92.59% en 2020; el aporte en el impulso de cambios innovadores en el área para mejorar la forma de trabajo tiene un resultado de 84% en 2019 y 92.60% en 2020. Por último, en cuanto a la percepción sobre la motivación por parte del supervisor a ser creativo y tomar en cuenta otras formas de trabajo, este aspecto fue valorado con 90.74% en 2019 y 87% en 2020.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informe Encuesta de Clima 2019 b. Informe Encuesta de Clima 2020 	
---	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>En las encuestas aplicadas, para los aspectos relacionados con el ambiente de trabajo las valoraciones son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación entre las diferentes áreas, en 2019: 84.57% y 2020: 84%. • Uso eficiente de los medios de comunicación interna en 2019: 88.89% y 2020: 58% • Comunicación del marco estratégico (misión visión y valores) por parte de los superiores se obtuvieron resultados positivos: 2019: 85% y 2020: 86%. • Trato respetuoso, de parte del supervisor (respeto, cordialidad y confianza), se muestra una valoración positiva de 91.98% en 2019 y 90% en 2020, • Conciliación de las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo es de 86% en 2019 y 88% en 2020. • Las acciones que realiza la institución para mejorar el clima y la cultura organizacional son 	

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>valoradas con 82.10% en 2019 y 84% en 2020.</p> <p>El ambiente ético en general es valorado con 85% entre regular y muy bueno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Informe Encuesta de Clima 2019 b. Informe Encuesta de Clima 2020 c. Encuesta de Clima Ético <p>En las encuestas de clima laboral aplicadas los resultados sobre los aspectos sociales y condiciones de trabajo son los siguientes: La percepción de los colaboradores sobre el tiempo que el trabajo permite dedicar a la familia el resultado es de 90% en 2020 y 90.74% en 2019; el apoyo en casos de urgencia familiar es valorado con 94% en 2020 y con 94.44% en 2019, en tanto el respeto del horario de trabajo presenta una valoración positiva de 86.42% en 2019 y 90% en 2020.</p> <p>Al preguntar si la institución ofrece información sobre la prestación de guardería o cuidado de niño(a), presenta una valoración negativa de 44% en 2020 mientras que en 2019 el resultado es de 93.48%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Informe Encuesta de Clima 2019 b. Informe Encuesta de Clima 2020 	
---	--	--

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>Los aspectos de igualdad muestran los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepción en cuanto a la distribución del trabajo según las competencias en 2019: 88.27% y 2020: 85% • Reconocimiento de logros de resultados: 2019: 82% y 2020: 21.61%. • El conocimiento de la existencia de mecanismos para reconocer al personal en 2019: 43.21% y 2020: 80%. • Distinción por parte del supervisor al lograr las metas: 2019: 82% y 2020: 80.25%. • Celebro las aportaciones laborales de mis compañeros, presenta una valoración positiva de 95.68 en 2019 y 96% en 2020. • Conocimiento del Sistema de compensación y beneficios es valorada con 85% en 2019 y 21.61% en 2020. <p>Por otra parte, en la Encuesta de Clima Ético el 75.28% de los colaboradores evaluados opina que se aplica el régimen disciplinario de forma justa e igualitaria a</p>	
---	---	--

<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>todos los servidores, mientras que el ambiente ético en la institución es calificado con 85%.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informe Encuesta de Clima 2019 b. Informe Encuesta de Clima 2020 c. Encuesta de Clima Ético <p>En las encuestas aplicadas, al evaluar la percepción respecto a las condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo, en 2019 el resultado presenta una valoración negativa de 24.69% en 2019, mientras que la valoración en 2020: 87% con resultados positivos.</p> <p>En 2019, la valoración sobre la suficiencia del equipo de cómputo disponible para hacer para el desarrollo del trabajo de forma eficiente el resultado es de 81.48%, mientras que para el 2020 el resultado es de 85%.</p> <p>Al evaluar si el personal cuenta con el material necesario para el desempeño de sus funciones, se presenta un Pico valoración negativa de 21.6% en 2019 en tanto la valoración para el 2020 el resultado presenta una valoración positiva de 84%.</p>	
---	---	--

	<p>Evidencias:</p> <p>a. Informe Encuesta de Clima 2019</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p>	<p>Como resultados de la valoración sobre el servicio profesional y de carrera, el 40.74% indican que la institución promueve el movimiento dentro del sistema de carrera, por igual la valoración sobre este aspecto en 2020 es negativa, con resultados de 36%.</p> <p>Mi institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera, presenta un pico de valoración negativa de 40.74% por igual el resultado en 2020 es de 36%.</p> <p>En otros resultados, la aplicación de la capacitación recibida para mejorar el trabajo es valorada en 2019 con 92.60% y en 2020: 88%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Informe Encuesta de Clima 2019</p> <p>b. Informe Encuesta de Clima 2020</p>	

<p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Al evaluar la percepción de los aspectos relacionados con la Motivación y Empoderamiento, los resultados fueron los siguientes: La distribución del trabajo según las competencias tiene una valoración de: 88.27% en 2019 y 85% en 2020; el reconocimiento de logros de resultados es valorada con 82% en 2019 y 21.61% en 2020; el conocimiento de la existencia de mecanismos para reconocer al personal en 2019 era de 43.21% mientras que el resultado para 2020 es de 80%. La distinción por parte del supervisor al lograr las metas: 82% en 2019 y 80.25% en 2020; Celebro las aportaciones laborales de mis compañeros, presenta una valoración positiva de 95.68 en 2019 y 96% en 2020. Por último, el conocimiento del Sistema de compensación y beneficios presenta una valoración positiva de 85%, en 2019: 21.61% en 2020</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. a. Informe Encuesta de Clima 2019</p>	
<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>El informe de resultados de la encuesta de clima laboral aplicada en 2019 indica que el 92.6% dijo tener acceso a la capacitación</p>	

	<p>que se ofrece para mejorar su desempeño en el trabajo, mientras que en 2020 el resultado es de 88%, ambos períodos con una valoración positiva, reflejando que la institución promueve la formación integral relacionada con sus objetivos establecidos.</p> <p>El 88.89% indica que los supervisores le permiten cumplir con la capacitación que ha programado, el resultado para el 2020 incrementó a 91% reflejando valoraciones positivas en ambos períodos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informe Encuesta de Clima 2019 b. Informe Encuesta de Clima 2020 	
--	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>Los resultados de las mediciones son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de absentismo 2019: 11%; 2028: 13%; 2017: 18%; 2016:17%; 2015: 6%. • Tiempo ausente justificado (enfermedad u otras circunstancias) 2019: 8%; 2018: 6.1%; 2017: 2.4%; 2016: 6%; 2015: 13.6%. • Porcentaje tiempo trabajado 2028: 80%; 2019: 81.1%; 2017: 79.6; 2016; 77% y 2015: 80.4%. 	

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Rotación de personal 2019: 14.8%; 2018: 6.2%; 2017: 8.90%; 2016: 10.83%; y 2015: 15.99%. • Número días de huelga 2015-2019: 0 <p><u>Estación de Atención al Colaborador -2019</u></p> <p>Se gestionaron 14 solicitudes: 09 entre mayo-julio y 5 entre agosto y octubre, 0 en el 2020 (corte-marzo).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibidas y tramitadas 12; recibidas incompletas(desestimadas): 2; consultas: 0; quejas: 2; sugerencias: 9. Cump. indicador 100%. <p>En la unidad médica, atendidos 119 colaboradores en 2018; 787 en 2019: y 191 en 2020 (corte-marzo).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Índice de Rotación y Absentismo. b. Resultados indicadores RRHH. c. Eval. del Desempeño 2017, 2018 y 2019. d. Reporte U. Médica e. Informes Est. Colaborador <p>El MEMRD logró resultados de 86% de avances en 2019 sobre la implementación del Plan de Mejora resultante de la Encuesta de Clima Organizacional se estableció el plan de mejora correspondiente cuyos resultados de avances refieren que se ha establecido en un 86%.</p> <p>A través de la estación al colaborador se tramitó un total de 14 solicitudes de las cuales 9 estaban relacionadas a propuestas de mejora, todas fueron gestionadas según los estándares establecidos.</p>	
--	---	--

<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Para cada proceso de impacto en el fortalecimiento institucional existen comités y comisiones de trabajo, entre los que se cuentan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de calidad: 8 miembros. • Comisión de Ética: 7 miembros y 3 suplentes. • Comité de seguimiento a los indicadores de gestión pública: 12 • Comité de compras: 04 • Comité Gestor ASP: 5 • Comité NOBACI: 7 • Comité de Gestión de Riesgos para la implementación de las NOBACI: 6 <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informe Plan de mejora Encuesta de Clima 2019. b. Informes de gestión Estación de Atención al Colaborador <p>Los indicadores relacionados con el rendimiento individual de cada colaborador están plasmados en los acuerdos de desempeño, basado en el logro de las metas de la unidad previamente definida en el POA, a continuación, el resumen de resultados en las evaluaciones realizadas</p>	
---	--	--

Rangos de Evaluación	2016	2017	2018	2019
95-100	64%	60%	62%	64%
90-94	20%	24%	22%	26%
85-89	10%	11%	11%	8%
80-84	2%	3%	3%	1%
79 o menos	3%	2%	1%	1%

Evidencias:

- a. Reportes de calificaciones en las evaluaciones del desempeño 2016; 2017; 2018 y 2019
- b. Resultados de mediciones Evaluaciones del Desempeño 2016-2019

Desde el inicio de sus operaciones, en el MEMRD se han conformado equipos de trabajo y comités que participan activamente y dan seguimiento a las mejoras no solo de los procesos internos sino también de proyectos e iniciativas de mejora institucional. Entre los principales se cuentan:

- Comité de Calidad: 08 miembros
- Comité de Mejora Institucional: 07 miembros
- Comité SISTAP: 08 miembros
- Comité de Compras: 05 miembros
- Comité NOBACI 07 miembros
- Comité de Riesgo Institucional: 07 miembros
- Equipo de Gestión Pública del MEMRD, gestiona el cumplimiento en: SISMAP, NOBACI, ITIGE, Ley No. 200-04, Transparencia Gubernamental, Gestión

4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Presupuestaria, Compras y Contrataciones): 13 miembros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité Interinstitucional para el Fortalecimiento de la MAPE (CIM). • Comité EITI en R. D. • Mesa de Fiscalización Económica Industrias Extractivas (MFEIE). <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Actas Conformación Comités b. Minuta reuniones de Gestión Pública c. Conformación EITI d. Minuta reunión MFEIE <p>El 100% de los colaboradores del MEMRD cuenta con los equipos y sistemas para el desempeño eficiente de sus funciones. Algunas de las herramientas desarrolladas e incorporados al trabajo operacional son: SIREH, SISPOA, Sistema de Tiques, Intranet. Se concluyó en un 100% la automatización del servicio No Objeción de Exportación en la Plataforma Rep. Digital.</p> <p>De las 6 Certificaciones gobierno electrónico, que avala la OPTIC el MEMRD ha obtenido 3 y actualmente trabaja en la certificación de la Nortic A5 y Nortic A6.</p> <p>Para el fortalecimiento institucional se han integrado softwares especializados: ArcGIS, buenas prácticas ITIL V3 Foundation, Datos Abiertos, Subportales: BNDH, Calculadoras de consumo eléctrico, entre otras.</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>Debido al Covid-19 se implementó el TEAM MEMRD, Acceso remoto y se incorporó la aplicación ZOOM para reuniones y capacitaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Relación equipos informáticos Reconocimiento OPTIC Relación de activos fijos Capacitaciones TIC Rep Digital <p>Los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades muestran resultados muy positivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Necesidades de capacitación identificadas en base a la evaluación del desempeño año anterior: 100%. Implementación Plan de Capacitación 2019: 100%; 2018: 97% Actividades formativas 2018: 71 y 2019: 100, por trimestre 2019: Ene-mar: 27; Abr-Jun: 25; Jul-Sept: 22; Oct-Dic: 26 <p>De acuerdo con los reportes de los dos últimos años, se observa el éxito de las acciones formativas. El porcentaje de empleados que obtuvo calificaciones superiores a 90 puntos en 2019 aumentó de 62% a 64% y aquellos con calificaciones entre 85-89 puntos o debajo de este rango disminuyeron de 15% a 10%.</p> <p>El presupuesto ejecutado para acciones formativas, y pago de becas nacionales y extranjeras en 2019 es de: RD\$2,078,804.89,</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>y el asignado para 2020 es de RD\$1,850,000.00.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Detección necesidades capacit Eval. del Desempeño Informe capacitaciones 2019 POA RRHH 2019 Presupuesto capacitación <p>En la ESC-MAP aplicada en 2018 el resultado obtenido en cuanto al trato del personal y a la disposición del personal para ayudarle a obtener el servicio es de 100%; y 98% en 2019. Por otra parte, en la encuesta aplicada por el MEMRD el resultado es de 97%.</p> <p>En 2018 se impartió una capacitación sobre servicio al cliente, contó con la participación de 31 horas y tuvo una duración de 4 horas, y de acuerdo con el plan de capacitación 2019 fueron impartidas 4 capacitaciones relacionadas con habilidades en el personal para mejorar el servicio al cliente contando con 53 participantes y 12 horas de capacitación.</p> <p>El total de quejas recibidas en ese período es de 4, todas relacionadas a la reubicación del registro de asistencia que se agregó luego de la apertura del nuevo local.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informes de capacitación RRHH 2019 Informe queja de cliente ESC-MAP 2018 y 2019 ESC-MEM 2019 	
---	---	--

<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>e. Registros de capacitación sobre servicio al cliente.</p> <p>Como parte de las mejoras establecidas con el propósito de motivar y premiar los colaboradores que demuestren tener un alto desempeño, en 2019, se estableció el “Programa de Reconocimiento anual a Colaboradores Meritorios, del cual, en su primera entrega formal se obtuvieron los resultados siguientes:</p> <p><u>Nominaciones y Reconocimientos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 120 nominaciones presentadas • 90 certificados de reconocimientos entregados • 13 placas de reconocimiento al trabajo en equipo <p><u>Categorías de los Reconocimientos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribuciones al desempeño institucional: 49 empleados reconocidos, • Trabajo en Equipo 35 empleados reconocidos, Mejora de Procesos y Servicios 4 y Valores Institucionales 2 empleados reconocidos. <p>Estos noventa (90) reconocimientos entregados el 31 de diciembre del 2019, representan el 28% de los colaboradores de 12 diferentes unidades del Ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informe Entrega de Reconocimientos b. Fotografías y certificados c. Programa de reconocimientos MEMRD 	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Con el propósito de fomentar el correcto proceder de los servidores públicos,</p>	

<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>promover su apego a la ética y asesorar en la toma de decisiones, el MEMRD conformó en 2018 el Comité de Ética, siguiendo las pautas de la DIGEIG, en ese mismo año fueron atendidos tres (3) casos de denuncias, en los meses de julio, agosto y noviembre.</p> <p>Durante el trimestre enero-marzo del 2019 fueron recibidos y atendidos dos (2) denuncias, ambas en el mes de febrero. Para el segundo trimestre, se presentaron 4 denuncias; 1 en mayo y tres en el mes de junio, por último, fue tratado un caso en el trimestre enero-septiembre. En el primer trimestre de 2020 se reporta 2 casos reportados y ponderados por la Comisión de Ética en el primer trimestre de 2020.</p> <p>En el Comité de Disciplina, desde su creación en 2017, fueron tratados 4 casos: 1 en 2017; 2 en 2018 y 1 caso reportado y tratado en 2019.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> d. Informes Comité de Ética e. Informe Comité de Disciplina <p>El MEMRD realiza cada año un amplio programa de actividades relacionadas con la responsabilidad social:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de Reforestación en Cotuí, provincia Sánchez Ramírez, el 18 de octubre con una participación de 50 colaboradores. 	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Charla sobre el cuidado de la salud y prevención de enfermedades en la que asistieron 62 colaboradores. • Jornada de mamografía Barahona en la que se realizaron más de 60 estudios a docentes, cocineras mineras, amas de casa y otras. • Jornada mamografía 74 colaboradoras del MEM, Bandex y Edesur. • Charla sobre Hipertensión y Cambio de Estilo de Vida: 25 participantes. • Operativos médico Oftalmológico, con 51 exámenes visuales realizado a los colaboradores nov-19. • Como parte del programa CAB se realizaron las siguientes: • Jornadas de reforestación 2019:24; 2018: 13; y 2016-2017: 20. • Limpieza de ríos en microcuencas del CAB: 2018: 7 y 2019: 7. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informes trimestrales POA RRHH 2019 b. Informes trimestrales POA DGS 2019 	
--	---	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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
<p>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.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>El Programa Cultivando Agua Buena (CAB), del MEMRD coordina cada año numerosas actividades para mejora de cuencas, mitigación de procesos de desertificación y de impactos sociales en cinco microcuencas ubicadas dentro de los distritos mineros.</p> <p>Para conocer la percepción de los miembros comunitarios y el impacto que tienen los programas CAB y de Remediación Ambiental que ejecuta el MEMRD se estableció la encuesta de Satisfacción Comunitaria y de los Grupos de Interés (ESCGI).</p> <p>El resultado del impacto de las acciones del MEMRD en la calidad de vida de las comunidades obtenido en la ESCGI es de 89%, en 2019 y 95% 2020.</p> <p>En Aulas del Saber la valoración de esta iniciativa por los encuestados es de 90% en 2018 y 100% en 2020.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe ESCGI- 2019 Informe ESCGI- 2020 Reporte Aulas del Saber 2019 <p>De acuerdo con la ESCGI, ha mejorado la percepción de los encuestados en este aspecto, para el 2019 el resultado obtenido fue de 90%, mientras que en la encuesta aplicada en 2020 las valoraciones entre moderada y altamente positivas ascendieron a 94%.</p>	

<p>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.).</p>	<p>En 2019 el MEMRD contaba con 29 empleados (8.97% de la nómina), entre coordinadores y facilitadores regionales y municipales. En el presente año el número de colaboradores integrados al programa CAB es de 34 (11.2% de la nómina actual) residentes en las comunidades mineras.</p> <p>Por otra parte, en junio de 2019 se presentó la propuesta de ley para regular el uso de los fondos mineros, creándose el Consejo Provincial para la Adm. de los Fondos Mineros Sánchez Ramírez (FOMISAR). También se aprobaron 4 constitución de Asociación sin Fines de Lucro.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Relación de empleados MEMRD 2020. b. Reporte de empleados DGS MEMRD. c. Informe ESCGI- 2019 d. Informe ESCGI- 2020 e. Certificados ASFL f. Fotos Creación FOMISAR <p>Los resultados de medición sobre este aspecto muestran tendencias muy positivas:</p> <p>En 2019 el 92% de los encuestados valoró este aspecto entre moderado y altamente positivo y el 5% indicó no percibir impacto, en 2020 la valoración con resultados entre moderados y altamente positivo aumentó a 99%, un 1% de los encuestados no percibe impacto.</p>	
--	--	--

<p>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.).</p>	<p>Entre las acciones realizadas por el MEMRD como contribución al desarrollo local de las comunidades citamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reparación de la calle de las Filipinas que conduce a la mina de Larimar en coordinación con el ayuntamiento de Barahona. • Conformación de la cooperativa de Mujeres Unidas de Pedro García, en la Microcuenca Yásica. • Ejecución de la primera etapa de los talleres de ganadería amigable con el medio ambiente en el Distrito Municipal de Pedro García. • Conformación del cluster de apicultores en la Microcuenca Yásica. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informe ESCGI-2019 b. Informe ESCGI 2020 c. Informe POA Gestión Comunitaria 2019 d. Memoria gestión Social 2019 <p>Las mediciones de percepción en la ESCGI sobre este aspecto son: En 2020: el 95%, tienen percepción entre moderado y altamente positivo, el 4 no percibe impacto. 2019: el 91% lo perciben entre moderado y altamente positivo, el 6% no percibe impacto.</p> <p>Como resultado de aporte significativo a nivel comunitario, en noviembre de 2019 se dio apertura al Parque Temático de Energía Renovable en Ciudad Juan Bosch, (PTER) en el</p>	
--	---	--

<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>que, por su naturaleza, promoverá un estilo de vida en armonía con el medio ambiente, generando allí la energía necesaria para su funcionamiento.</p> <p>Además, como parte del proyecto de electrificación rural se instalaros sistemas fotovoltaicos a 74 hogares y otros centros, que junto a los 60 instalados en 2018, incrementa a 134 el número de beneficiarios en las comunidades aisladas y sin servicio eléctrico.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informe ESCGI-2019 b. Informe ESCGI 2020 c. Electrificación Rural d. Video Construcción PTER. <p>Las mediciones de percepción en la ESCGI 2020 indican que el 96 de los encuestados valoran este aspecto entre moderado y altamente positivo y el 04 no percibe impacto; en 2019 sobre este aspecto indican que el 91% de los encuestados valoran el impacto en este aspecto entre moderado y altamente positivo, el 6% no percibe impacto.</p> <p>Como aporte a la comunidad educativa en Ciudad Juan Bosch, en el PTER se han ofrecido charlas sobre el uso de las energías renovables a 2091 estudiantes de la comunidad, en adición, en enero 2020 un total de 40 estudiantes de INTEC presentaron su proyecto final de la</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>asignatura Mecánica de Fluidos, en el donde mostraron los principios de Arquímedes y Pascal con botes en un recorrido por el área del espejo de agua.</p> <p>En las oficinas y en áreas de impresión fueron colocadas cajas para reciclaje y reutilización de papel en todas áreas del MEMRD.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Informe ESCGI-2019 b. Informe ESCGI 2020 C Reporte de Visitas PTER h. Visitas estudiantes INTEC al PTER. i. Fotos reciclaje MEMRD <p>Las mediciones de percepción en la sociedad tomando en cuenta la participación democrática que el MEMRD promueve en las comunidades locales, a nivel municipal, provincial, regional, o nacional también indican resultados de impactos positivos.</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción Comunitaria y de los Grupos de Interés (ESCGI), se lograron los siguientes resultados:</p> <p>En 2019, el 91% de los encuestados valoró este aspecto con impacto entre moderado y altamente positivo, y un 9% no percibe impacto, mientras que, en 2020, el 97% lo valora entre moderado y altamente positivo y un 3% no percibe impacto.</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>Como resultado de las acciones comunitarias se realizaron 37 visitas de inspecciones sociales en las Comunidades Mineras en 2020 impactando a 2,780 personas por medio de charlas, encuentros y contactos con las comunidades mineras.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe ESCGI 2019 Informe ESCGI 2020 Informe inspección Social 2019 Fotos Pacto de las Aguas Yásica Fotos Pacto de las Aguas Bayaguana <p>En las encuestas aplicadas se obtuvieron los resultados siguientes: ESC-MAP: La valoración en cuanto a la Dimensión Empatía que agrupa los aspectos de accesibilidad es de 94,6 en 2018 y 92,7 en 2019; la facilidad para localizar la institución fue valorada con 91.8% en 2019 y 100% en 2018.</p> <p>En ESC-MEMRD en 2019 la valoración de la Dimensión Empatía es de 98.6; y 100% en mientras que la facilidad para localizar la institución fue valorada con 94.59%.</p> <p>En las ESCGI El comportamiento ético del personal en 2019: 95%; 2020: 100% La actuación del personal apegado a principios y valores, 2019: 96%; 2020: 100%</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>El trato equitativo y justo en 2019: 90%: 2020: 100% la permanencia y continuidad de los servicios en 2019: 96% y 2020: 97%.</p> <p>Se mantiene un alto nivel de cumplimiento en la calificación del portal transparencia con promedios de: 2020 (feb): 98%; en 2019: 96%; en 2018: 97% y 2017: 99%.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> ESC-MAP 2019 ESC-MEMRD 2019 y 2020 ESCGI 2019 y 2020 Mediciones Transparencia <p>En las mediciones de percepción relacionadas a la participación del MEMRD en las comunidades se lograron resultados positivos.</p> <p>En la ESCGI-2020 los resultados indican que el 88% percibe el impacto entre moderado y altamente positivo, y en 2019 el resultado es de 86%; el 10% de los encuestados en 2020 indica que no percibe impacto en relación con este aspecto y el 12% en 2019 indicó no percibirlo.</p> <p>Dentro de las evaluaciones de los talleres Aulas del Saber en el año 2018 y 2019 la aprobación en base a las encuestas aplicadas supera el 90%: la gente valora positivamente la iniciativa y pide que sea llevado a diferentes comunidades.</p> <p>En 2019 se ejecutó un amplio programa de actividades humanitarias, deportivas,</p>	
--	---	--

<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>educativas y culturales entre ellas 43 charlas y talleres en educación ambiental, 4 excursiones con la participación de 166 estudiantes y 30 Talleres del Futuro.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Informe ESCGI 2019 y 2020. Informe excursiones y talleres del futuro. <p>Como resultado de la ESCGI-2020 al cuestionar sobre la percepción de la presencia del MEMRD en los medios de comunicación, en 2019 el resultado en este aspecto es de 70%, un 28% respondió que no percibe impacto, mientras que en 2020 un 90% valora positivamente este aspecto, y un 10% no percibe impacto.</p> <p>Como mejora en este aspecto y tomando en cuenta las sugerencias recibidas se extendió la promoción de las acciones que en materia de responsabilidad social realiza el MEMRD aumentando las publicaciones en el portal web institucional, así como la extensión a los medios de difusión interna (murales digitales, intranet, app móvil), así como en las redes sociales.</p> <p><u>Algunos datos estadísticos relacionados con la cobertura mediática:</u> Facebook Alcance: 2,122,032; Publicaciones 1,630; Instagram: 2,539; Total Seguidores 4,156; Twitter Impresiones 3,430,187; Youtube Reproducciones 2,6058;</p> <p>Evidencias:</p>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> a. ESCGI 2019 y 2020 b. Matriz Requerimientos Comunitarios c. Estadística cobertura redes sociales 2019 	
--	---	--

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 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>Dentro del amplio programa de Responsabilidad Social y Ambiental, se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extensión del CAB en Yásica y Camarón la Gina: 100%, desde sus inicios, en general se han desarrollado 60 talleres Aula del Saber E&M, 61 Jornadas de siembra: 529 mil plantas sembradas; 48 jornadas de limpieza; 2 operativos médicos en Yásica; Clúster de apicultores • Fomento de Energía Renovable: 94% • Terminación PTER: 100% • Implementación EITI: 100% • Construcción pozo de agua en Nuevo Llagal Maimón: 100%. • Extensión proyecto electrificación rural a 74 unidades en casas, escuela y una capilla. • Charlas URE: 83 aumentando de 34 en 2018 a 49 en 2019 	

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías energéticas entidades públicas: 36, aumento de 14 en 2018 a 22 en 2019 • Remediación PVDC: Bombeo y tratamiento aguas ácidas: 2,641,288.45 m³, con 2.83 pH promedio • Ahorro energético interno: 59,706kw equivalente a RD\$1,640,723.93, dos últimos años <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Aud. Energ b. POA 2019 VM Energía y Gestión Social c. Consumo Eléctrico MEM <p>Se mantienen excelentes relaciones con autoridades nacionales, locales y municipales para asuntos sociales, se han creado comisiones de veeduría social en los distritos mineros, se trabaja con socios estratégicos del programa CAB: Fundación Sur Futuro, APEDI, entre otros. Se registran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inspección social y asambleas comunitarias 2018: 53 y 2019:61 • Reuniones de coordinación CAB: 2018: 20 y 2019: 40 • Talleres, capacitaciones y encuentros: 37 • Coordinación en Yásica: creación Comité Gestor Local: 42 personas, Cooperativa de Mujeres Unidas de Pedro Garcia: 28 y Asociación Juntas de Vecinos: 27 miembros. 	
--	--	--

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo MEMRD-CORMIDOM para obras sociales a beneficio de 767 familias en Monte Plata. <p>En adición:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EITI y celebración día del Larimar en Barahona con el sector minero • Charlas URE con entidades del Sector Eléctrico: Edesur, AES, OLADE, otros. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informes Gestión Social 2019 b. Día Larimar c. Acuerdo CORMIDOM y Donaciones OIEA d. Cooperantes PTER <p>En seguimiento a la cobertura positiva o negativa recibida por los medios de comunicación, entre el 05/2019 y 05/2020 los medios radiales, televisivos, impresos y digitales publicaron 999 menciones sobre distintos tópicos del MEMRD. De esas menciones, el 98% fue favorable y neutral, manteniéndose así el mismo porcentaje obtenido en el período anterior</p> <p>Se produjeron 890 menciones en distintos portales digitales y medios impresos del país, 58 notas de prensa, 73 menciones en Radio y TV. El 90% de las menciones sobre el MEM se concentra en medios escritos y el 10% en los programas de radio y televisión.</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>Publicaciones totales al 2020 (corte junio) Portal web: 352 Redes sociales: Facebook: 1,630; Instagram: 2,539; Twiteer (impresiones): 3,430,187; Youtube: 70,357</p> <p>Otras estadísticas anuales sobre alcance, seguidores, etc, se registran en la dirección de Comunicaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Gráfica Presencia Mediática 2019-2020 Estadísticas medios digitales Resumen Armonía <p>Algunas acciones en 2019 son:</p> <ul style="list-style-type: none"> 37 inspecciones sociales: 2,780 personas. 1 operativo para afiliación SENASA: 783 personas en Juan Adrián. Donación 500 chalecos reflectantes a mineros en Bahoruco. Reparación de la Calle las Filipinas, mina de Larimar con ayuntamiento Barahona. 3 operativos médicos: 95 personas, Yásica. 2 operativos Zika en Cotuí y Bahoruco: 10,000 visitas, 7,000 criaderos eliminados; más de 8,400 fumigaciones 1 jornada de mamografía en Barahona, más de 60 beneficiadas. 	
---	---	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • 30 talleres del Futuro: 1,845 participantes; Aula del Saber: 24 con 1,287 • Pacto las Aguas: 12 comunidades Barahona • 17 limpiezas comunitarias: 635 personas, 7 de ríos • 4 excursiones ambientales: 166 estudiantes • Terminación Pozo de agua 20,000 galones, en Nuevo Llagal, Maimón Adjudicado: RD\$2,237,178.71 • Donaciones contra el Covid-19, estimado en 100 mil euros <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Donaciones OIEA-VM Energía Nuclear y Acuerdo MEMRD-CORMIDOM b. Informe 2019 Gestión Social c. Ejecución presupuesto 2019 <p>A través del Programa CAB, el MEMRD apoya permanentemente a los pobladores de las comunidades mineras, coordinando junto a ellos, actividades sobre educación y preservación ambiental y respondiendo a las demandas de los más necesitados para el desarrollo comunitario.</p> <p>En Pedro García, Yásica, se realizó la primera etapa de los talleres de ganadería sostenible. Además, conformó la Cooperativa de Mujeres Unidas y la Junta</p>	
---	--	--

<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>de Vecinos con la participación de 27 y 28 personas respectivamente.</p> <p>En 2019, el CAB contaba con 29 colaboradores contratados en las comunidades mineras, en 2020, este número aumentó a 34. En este sentido, el monto destinado para pago de sueldos al personal de este programa aumentó de RD\$15,801,500.00 en 2019 a RD\$19,896,500 en 2020. El monto invertido en el Programa CAB en 2019 es RD\$ 1,032,185.02.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> Informes POA Gestión Social 2019 Reporte Empleados Gestión Social Contratación empleados necesidades especiales. Ejecución presupuestaria MEMRD <p>A continuación, se presentan algunos de los resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementación del Programa CAB según convenio y referente del Itaipu binacional de Brasil. En 2019 se respondió a 29 demandas sobre: electrificación rural, construcción de caminos vecinales, reservorio de agua, gestión de seguro médico, para pequeños mineros, entre otras. Representación del país ante el OIEA, para la coordinación de 48 proyectos regionales en 13 países de 	
--	--	--

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>Latinoamérica, con 9 donaciones realizadas a 6 instituciones 3 de estas, al Ministerio de Salud Pública de equipos e insumos para detección del Covid-19, y una estación meteorológica para efficientizar el uso del agua en el sector agrícola en MAO.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación voluntaria de 50 colaboradores del MEMRD en operativos en Cotuí y Bahoruco 10,000 casas visitadas 7,000 criaderos eliminados; más de 8,400 fumigaciones. • 24 jornadas de reforestación: 219,142 plantas sembradas. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Actividades CAB b. Operativos Cotuí y Bahoruco c. Donaciones MEM-OIEA. <p>Como apoyo a la participación social, a través del Programa CAB se realizaron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 37 visitas de inspección social con acercamiento a 2,780 personas. • Firma Pacto de las Aguas en MC Camarón La Gina, Monte Plata 12 comunidades se comprometieron a mejorar y conservar el medioambiente • Comité Gestor CAB en MC Yásica formado: 42 participantes 	
---	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo MEM-Cormidom para obras sociales, a beneficio de 767 familias de M. Plata • 38 visitas en PTER: 2,947 personas de entidades públicas, sector eléctrico, residentes, maestros y estudiantes en CJB. • Implementación EITI con actores de la industria minera, la sociedad civil, gobierno. • Operativo oftalmológico a colaboradores MEMRD: 51 examen visual y charla de salud: 62 colaboradores. • 74 paneles fotovoltaicos instalados en casas, una escuela y una capilla, para un total 134 unidades instaladas en zonas rurales. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informe Gestión Social y VM Energía 2019 b. Visitas PTER c. Operativo visual y reforestación 2019 d. Asistencia reunión EITI <p>El MEMRD ha ejecutado las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talleres del Futuro: 2018: 2,850 y 2019: 1, 845. • Aula del Saber E&M: 2018: 915 • y 2019: 1,287. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Celebración Día del Larimar en Escuela-Taller del Larimar, Bahoruco 2018 y 2019. • Ferias Eficiencia Energética (2019 y 2020) de acceso libre y gratuito en Galería 360. • Presentación con INTEC Datos Hidráulicos para proyectos eléctricos. • Charlas URE: 2019: 49, con 1,736 personas y 186 horas invertidas; en 2018: 34 con 1365 participantes y 102 horas invertidas. • 132 gestores energéticos en 6 capacitaciones. • Visitas educativas en PTER: 38 a 2,947 personas. • Participación conferencias internacionales 2018: 11 y 2019: 24. De estos: 4 ponencias intern.; 8 nacionales; 7 coloquios, 3 con organismos int. en el país. • Coordinación 32 capacitaciones con OIEA <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visitas PTER • Talleres del Futuro, A. Saber. • Recicla 360 2019 y 2020 • Charlas URE 2018 y 2019 • URL Noticias: Día Larimar, presentación INTEC • Informe VM Nuclear 	
--	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos internacionales <p>Algunas acciones CAB:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 operativos médicos con la fundación Partners for Rural Health in D. R. asistiendo a más de 95 personas en Yásica. • 1 operativo con SENASA, 783 asistencias y carnetización • 3 operativos médicos: 95 personas en Yásica • Convenio MEMRD-CONANI para talleres de crianzas positivas. • Talleres ganadería sostenible y amigable con el medio ambiente en Pedro García. • Monto estimado: RD\$ 1,032,185.02. <p>A nivel interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 reforestaciones: Cotuí y Bahoruco, 50 colaboradores; • 1 operativo visual: 51 personas • Charlas en salud preventiva: 62. • Creación brigadas de rescate, en casos de incendios, accidentes, terremotos. • Asistencia en Unidad Médica a 1097 colaboradores en total: en 2018: 119; en 2019: 787 y al primer trimestre 2020: 191. • Jornada de mamografía: MEM, Edesur y Bandex: 79 empleadas. 	
---	---	--

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Operativos Médicos CAB b. J. mamografía c. Talleres Ganadería Amigable d. Reforestación Cotuí y Bahoruco e. Asistencia Unidad Médica f. Mamografía MEM Ed. Bandex <p>Resultados globales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En la supervisión ambiental áreas del estado se monitoreó bombeo de 2,338,045 m³. agua para desague en Presa Mejita. • 61 jornadas de siembra: 529 mil árboles; 125 comunidades y más de 3,500 personas impactadas • 77 conflictos mineros resueltos • Base de Datos Saltos Hidráulico para proyectos eléctricos a 6,810 familias • 83 charlas URE, 3,101 personas capacitadas • 36 auditorías energéticas a inst. públicas • 129 de 168 req. comunitarios atendidos (76.8%) • Implementación EITI: 93%, Programa CAB: 100% • 60 talleres Aula del Saber, más 3,251 capacitados • 27 limpiezas comunitarias y de ríos en 2019 • Terminación Pozo de agua 20,000 galones, Maimón 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 3 donaciones equipos e insumos contra el Covid-19 • 134 paneles instalados en casas, escuela y capilla rurales • 38 visitas en PTER: 2,947 personas <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Resumen Ej. GRA's Dic b. Informes POA Gestión Social c. Visitas PTER d. Res. Metas Físicas 2019 e. Charlas URE y Audit. Energéticas f. Resumen ejecutivo GRAs dic. 2019 	
--	--	--

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
d. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	<p>Las concesiones de exploración minera registradas entre 2017 y 2018: suman 41; en 2019: 27, mientras que las otorgadas para explotación en 2017 y 2018: 3; 2019: 7.</p> <p>Las certificaciones no objeción para exportación Minerales Metálicos y No Metálicos en 2017: 33; 2018: 48 y 2019: 40 con un tiempo de respuesta en 2019 de 83%.</p> <p>En las Certificaciones de no objeción para exportación Ámbar y Larimar suman en 2017:14; 2018: 13 y 2019: 20, con un tiempo de respuesta para 2019 es de 94%. En 2020</p>	

<p>e. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>(corte marzo) el tiempo de respuesta es de 100% en ambas certificaciones</p> <p>Talleres Aula del Saber E&M: 2017: 630; 2018: 915 y 2019: 1,287.</p> <p>Charlas URE 2019: 49 con 1,736 participantes y 186 horas invertidas. En 2018: 34 charlas 1365 participantes y 102 horas invertidas.</p> <p>Auditorías Energéticas en inst. públicas: 2018: 14 y 2019: 22</p> <p>Por segunda vez, 100% índice de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Reporte estadístico de servicios Relación servicios Mineros Base de datos charlas URE Auditorías Energéticas <p>Fruto de la participación del MEMRD ante el OIEA se logró:</p> <ul style="list-style-type: none"> 9 donaciones para 6 instituciones tales como IIBI, UASD. 3 al Ministerio de Salud Pública con termocicladores, kits e insumos para detección del Covid-19. Monto estimado 100 mil euros. 4 charlas impartidas y coordinación 65 entrenamientos en tecnología nuclear, costo estimado: 562,000 euros, beneficiando a 99 participantes de 23 instituciones. Curso regional con 31 participantes de 14 países sobre seguridad para 	
---	--	--

<p>f. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>fuentes de radiación, monto 443,256.35 euros</p> <p>Programa CAB: 37 inspecciones sociales 2787 personas; 43 talleres del futuro: con 1,845, entre otras.</p> <p>Eficiencia Energética</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recicla 360: 550 profesores en 6 centros educativos capacitados • 36 auditorías energéticas • 49 charlas URE, 1,136 participantes • 38 visitas PTER: 2,497 visitantes, de estos 2,191 docentes y estudiantes. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Donaciones y capacitaciones OIEA b. Informes Gestión Social 2019 c. Visitas PTER d. Recicla 360 e. Charlas URE f. Auditorías Energética <p>En seguimiento a los resultados de servicios, en 2019 se registran, 27 concesiones para exploración; 7 para explotación minera otorgadas; 40 certificaciones de no objeción para exportación minerales metálicos/no met., con un tiempo de respuesta de 83%.; 20 para las de Ámbar y Larimar con un tiempo de respuesta de 94% y 100% en ambas certificaciones para 2020 (corte marzo).</p>	
--	--	--

<p>g. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Charlas URE y Auditorías Energéticas respondidas en el tiempo comprometido al igual que los Talleres Aula del Saber.</p> <p>Solicitudes OAI respondidas en el plazo de la Ley: 2019: 43 (100%); 2018: 65 (100%); 2017: 50 (100%). El promedio actual de respuesta dentro de los plazos de Ley es de 98%.</p> <p>En cuanto a la valoración del portal transparencia el MEMRD mantiene un alto nivel de cumplimiento con resultados promedios de: 2020 (may): 100%; en 2019: 96%; en 2018: 97%.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Matriz de indicadores para Procesos y Servicios b. Relación de servicios mineros por año c. Evaluación Transparencia y Solicitudes OAI por año <p>El MEMRD monitorea y da seguimiento al cumplimiento de los acuerdos a través de una matriz que incluye las informaciones relacionadas con cada acuerdo, contrato, memorando de entendimiento. Como mejora a partir del presente año, se incluyeron indicadores y metas asociados a los compromisos y objetivos establecidos lo cual ha permitido conocer la eficacia en el cumplimiento.</p> <p>Al concluir el primer trimestre de 2020, el 72% muestran un nivel de cumplimiento alto en sus objetivos; un 11% se encuentran en un nivel</p>	
--	--	--

<p>h. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p>	<p>medio de ejecución, mientras que un 17% están en un nivel bajo o inicial. El nivel de cumplimiento general es de 80%. En 2019 se mostraba un 50% de acuerdos con alto grado de cumplimiento, 29% con un nivel medio mientras que un 13% presentaban un nivel de cumplimiento bajo, debido a que se habían establecido recientemente y se encontraban en la fase inicial de desarrollo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Matriz de seguimiento al cumplimiento de los acuerdos institucionales. b. Acuerdos firmados <p>Se muestran resultados de avances a partir de la auditoría realizada por la Cámara de Cuentas de la Rep. Dom. en el período 2015-2016, a tan solo unos meses de haber iniciado las operaciones en el MEMRD, resultando con 34 hallazgos. En ese mismo período, a través de la DPyD, fueron evaluados todos los procesos y se estableció un plan de mejora para subsanar los hallazgos.</p> <p>En 2019 se realizó el análisis de los avances logrados, y como resultado el 95% de las inconsistencias fueron cerradas. A la fecha no se han practicado otras, en tanto, se estableció un programa de auditorías internas, de acuerdo con las NOBACI.</p> <p>El promedio del MEMRD en el SMMGP se mantiene por encima de 90 puntos, ocupando</p>	
---	--	--

<p>i. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>una de las primeras 30 posiciones del ranking. Como parte del SISTAP, la ARL Salud Segura ha realizado 3 inspecciones. El cumplimiento de este indicador es de 100%.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informe auditoria Cámara de Cuentas b. Programa Auditoría Interna c. Informe imp. de mejoras d. Informes ARL e. Plan SISTAP <p>Los resultados de los objetivos trazados en benchmarking han sido satisfactorios.</p> <p>Se registran: 2016: 5 Benchlearning, 3 Benchmarking 2017: 3 benchlearning, 2 benchmarking 2018: 6 benchlearning, 3 benchmarking 2019: 3 benchlearning, 1 benchmarking</p> <p>Algunas prácticas Benchlearning instauradas:</p> <p>Programa CAB: práctica del Gobierno Brasileño a través de Itaipu Binacional. A tales fines, una comisión dominicana participó en el Seminario Int. “Seguridad Hídrica, Agua y Energía, Herramientas para la Sostenibilidad” en el marco del encuentro anual de “Cultivando Agua Buena”, realizado en Foz de Iguazú, Brasil.</p> <p>EITI: Buenas Prácticas internacionales en la gestión de la industria minera.</p>	
--	--	--

<p>j. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>En cuanto a Benchmarking, se han compartido las prácticas instauradas en el MEMRD sobre Adopción Modelo CAF ofrecido a la Dir. General de Minería y sobre el SIREH al Inst. Nac. de Tránsito y Transporte Terrestre, INTRANT.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Matriz Benchlearning y Benchmarking b. Benchmarking INTRANT, DGM c. Programa CAB d. EITI <p>En 2019 el MEMRD avanzó en la integración de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informaciones actualizadas de la minera nacional en EITI, abarcando más de una década. Se trabaja en la visualización interactiva de los datos. • Servicio educativo e informativo con la apertura del PTER, en solo 3 meses, se registran 2,191 alumnos y docentes en CJB, entre otros: JICA: 6; Min. de la Presidencia: 13; Hospital JB 120; Residentes CJB: 378, Proyecto Bioelectricidad: 15, también, 40 estudiantes de INTEC presentaron proyecto final en el espejo de agua para asignatura Mecánica de Fluido. • Servicio en plataforma Rep. Digital 100%, pendiente lanzamiento oficial. • Módulo de salida Transdoc para gestión 100% de solicitudes y comunicaciones. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Datos abiertos EITI, se trabaja en visualización interactiva de estos. • Calculadoras Frigoríficas y de Consumo Eléctrico para orientación según características de cada equipo. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Datos Abiertos EITI b. Reuniones y Captura República Digital c. Comprobante digital TRANSDOC d. Visitas en PTER 	
--	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>Como forma de promover y mantener la mejora continua institucional la respuesta de los líderes se orienta al reconocimiento de los esfuerzos desplegados para lograr el fortalecimiento institucional alcanzado, y al llamado a mantener y mejorar la respuesta a los requerimientos tanto de los organismos reguladores como de los ciudadanos clientes y partes interesadas.</p> <p>Las respuestas y las conclusiones de las mediciones se adquieren en las reuniones bimensuales de Staff a través de las revisiones por la Dirección que se realizan cada 6 meses dentro de la programación del Sistema de Gestión de la Calidad y en las evaluaciones del seguimiento y monitoreo de POA.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>3. 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>b. https://mem.gob.do/sala-informativa/noticias/isa-conde-la-gestion-publica-presenta-asombroso-cambio-positivo/</p> <p>c. Comunicaciones remitidas por Transdoc</p> <p>d. Informes reunión STAFF.</p> <p>e. Informes de monitoreo POA.</p> <p>Se lograron:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productos POA: 138; 101.62% de avance. • Indicadores SMMGP 92.05% <ul style="list-style-type: none"> ○ SISMAP: 2020: 93.96; 2019: 89%; NOBACI: 98.30%; 2018: 97%; Ley 200-04: 96%; 2018: 92%; Contrat. Púb.: 95.76%; 2018:85% Presupuesto: 93.75%; 2018: 80%Transparencia: 95.45%; 2018: 85%; Índice Satisf. C. 2019 y 2018: 100%. • Plan Capacit.: 100%; 2019: 97% con 10 especializadas al personal TIC. • ITICGE 85.03%. Certif. NORTIC A2; A3; EI, en proceso A4 y A5 • Mant. Infraestructura: 2019: 90%; <ul style="list-style-type: none"> ○ Ahorro 59,706kw en electricidad: RD\$1,640,723.93 en 2 años, al instalar luces leds. • Mant. vehículos: 2019: 120%; • Resultados EDI: 2019: 90%; 	
--	--	--

<p>4. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>Metas físicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dir. Asuntos Amb. 136.74; Gestión Social: 192.12; RRHH: 94.69 Rel. Internac.: 91.68 Consulta Multisectorial 2019: 131%; DPyD 2019: 84.78%; Comunicaciones: 100.00; TIC: 97.50 DAF: 77.25%. Jurídica: 91.30%; • VM Energía: 80.19%; Ahorro Energ. Gub.: 102.17%; E. Nuclear: 89.57%; Hidroc.: 100.00%; Minas: 151.37% <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Calif. SMMGP b. Metas Físicas c. Matriz indicadores <p>Los resultados se resumen en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BNDH con nuevo formato e informaciones • Datos abiertos en EITI. • Calculadoras Frigoríficas y de Consumo Eléctrico en portal “Ahorra es tu Futuro”. • App Móvil • ArcGIS Server, datos georreferenciales minería e hidroc. • Sist. Inventario y Asig. de Equipos • Sist. de Carga de Estad. E&M (SICAEM), otros. <p>Mejoras internas:</p>	
--	--	--

<p>5. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SISPOA; Intranet; SIREH, Sist. de Ticket, TRANSDOC. Acceso remoto portal, subportales, E-mail, MS-Teams, usados en emergencia COVID-19. • TRANSDOC Tramitaciones externas 2018: 3,984; 2019:4,795; 2020 (abril): 994. Tramit. Internas: 2018: 13,379; 2019: 16,656; 2020 (abril): 3,935 • Índice Sat. Ciudadana: 100%: 2019 y 2018. • Respuesta Certif. para exportar minerales Metálicos y no M. 2019: 83%, en Ambar y Larimar: 94%, 2020 100%. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. BNDH, Datos abiertos EITI b. Calculadoras frigoríficas c. ESC MAP 2019 d. Mediciones de servicios e. SISPOA, SIREH, Tickets, Intranet f. Remoto y teams MEMRD g. Reporte TRANSDOC h. Charlas URE y Audit. Energ. <p>Como resultado de las mediciones del análisis comparativo en el MEMRD, todas las actividades de benchlearning se han ejecutado en un 99%, y las de benchmarking se han logrado en un 100%</p> <p>Entre 2016 se registran 5 Benchlearning y 3 Benchmarking. 2017 3 benchlearning y 2</p>	
--	--	--

<p>6. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>benchmarking. 2018, 6 benchlearning y 3 benchmarking; 2019: 3 benchlearning y 1 benchmarking.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Resultados de análisis comparativo Benchlearning y Benchmarking. Benchlearning Pol. Bartolomé Vegh Benchmarking Intranet <p>Como mejora en 2020, se realizó revisión y análisis de cada uno, definiendo indicadores y metas. El 72% muestran cumplimiento alto en los objetivos; 11% están en nivel medio de ejecución y 17% están nivel bajo o inicial. Cumplimiento general: 80%.</p> <p>Algunos resultados de los acuerdos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estudio de factibilidad en Monte Cristi financiado por (USTDA), US\$1,209,336. 9 donaciones incluidas 3 al Ministerio de Salud Pública para pruebas Covid-19 estimado 100 mil euros, capacitaciones a 71 participantes en 38 instituciones. Recepción 2da. donación del Banco Mundial, de US\$250,000 para financiar Plan de Trabajo CNEITI-RD. Cooperación del Gobierno de Alemania, 4.8 millones de euros para apoyo técnico transición energía renovable. 	
--	--	--

<p>7. 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación exitosa del programa CAB, con la Cooperación (ABC), Agencia Nacional de Aguas de Brasil (ANA), Itaipú Binacional. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Matriz de seguimiento acuerdos MEMRD b. Estudio factibilidad M. Cristi c. Informes Proyectos OIEA d. Donaciones B. Mundial, Alemania <p>Se destaca, de manera positiva y significativa el avance logrado en la gestión del POA luego de concluir el SISPOA.</p> <p>En dos años de implementación del TRANSDOC se evidencia un ahorro sustancial de recursos en comparación con la línea base, 2017.</p> <p>El ahorro en consumo de papel (enero 2018 hasta abril 2020) es de 81% equivalente a RD\$ 167,622.40. En cuanto al consumo de Toner el ahorro es de 113% y equivale a \$932,547.04 para un total ahorrado de RD\$ 1,100,169.44.</p> <p>Se renovaron y adquirieron nuevas licencias de Suite de Ofimática Microsoft, Suite de Adobe, instalación software cliente en servidores Data Center, lista de verificación para Monitorear Sistemas y actualizar los portales. A raíz del Covid-19, se estableció acceso remoto al ministerio lo que ha permitido continuar las labores eficientemente.</p>	
---	--	--

<p>8. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Reportes y comparativo de consumo Transdoc b. Relación equipos informáticos c. Acceso remoto y Teams MEMRD d. Guía y administrador Intranet e. ArcGIS, BNDH, SIREH, SICAEM; SIAE <p>Los resultados de la auditoría y evaluaciones realizadas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auditoría por la Cámara de Cuentas de la Rep. Dom. (2015-2016) a menos de un año de iniciar las operaciones en el MEMRD: <ul style="list-style-type: none"> ○ Resultado: 34 Hallazgos H. Cerrados: 31 ○ Cumplimiento Plan de Mejora: 95% • Tres evaluaciones de la Sub-Dir. de Prevención ARL <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan de acción establecido, 100% en SISMAP • Diagnóstico de Rec. Hum.: 100% • Evaluación SMMGP (feb-2020): 93.96%, resultados: <ul style="list-style-type: none"> ○ SISMAP 93.96 ranking 22 de 186 ○ NOBACI: 98.30% ○ ITICGE: 85.03% ○ Ley 200-04: 96% ○ Uso Sistema Nac. Contrataciones Púb.: 95.76% ○ Gestión Presupuestaria: 93.75% 	
--	--	--

<p>9. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Transparencia Gub.: 95.45% ○ Índice de satisfacción ciudadana: 100%, promedio en las 5 dimensiones: 93.8% • Evaluación del Desempeño Institucional (EDI): 90% <p>Resultados Metas Presidenciales (nov-19): 100%</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Informe Cámara de Cuentas b. Reporte cierre hallazgos auditoria CC c. Reporte Calificaciones SMMGP d. ESC-MAP 2019 e. Resultados SMMGP f. Diagnóstico de RRHH g. Plan SISTAP h. Evaluación EDI <p>Con aproximadamente cinco años de operaciones en la institución, y al realizar el tercer autodiagnóstico institucional en base al Modelo de Excelencia CAF, fue presentada la primera postulación del MEMRD al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Sector Público Dominicano, Versión XV, año 2019, resultando ganador en la categoría “Medalla de Plata”.</p> <p>Por segundo año consecutivo, fueron presentadas las credenciales necesarias para participar en la XVI versión, correspondiente al presente año.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	---	--

<p>10. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>a. Certificado MAP b. Foto Medalla de Plata MEMRD c. estadísticas reconocimientos PNC MAP</p> <p>La ejecución presupuestaria por programa en el 2019 alcanzó un índice de ejecución de 88.54% con una participación de ejecución por programa 100%. En tanto, el nivel ejecución presupuestaria por unidad lograda es de: 81.76%, equivalente a RD\$ 91,412,071.74 de un total de RD\$ 111,799,851.72 presupuestado para las iniciativas del POA.</p> <p>La calificación presupuestaria alcanzó un 94% según resultados del Sistema de Monitoreo de Gestión Pública (feb.20), y en cuanto a las metas físicas de la DAF, se logró un resultado consolidado de 107.32%, en detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Formulación y programación del Presupuesto: 80% ○ Etapa Ejecución Presupuestaria: 93.71% ○ Gestión de compras y contrataciones: 92.50% ○ Registros contables: 134.38% ○ Activos Fijos: 100% <p><u>Obras:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Finalización PTER: RD\$47,544,802.00; Pozo Nuevo Llagal RD\$2,237,178.71 ○ Ingresos Totales: RD\$9,148,264.00 <p>Evidencias:</p>	
---	--	--

<p>II. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>a. Informe POA T4-2018 b. Reporte SMMGP c. Estados Financieros MEMRD d. Informe ejecución presupuestaria Informe semestral activos fijos</p> <p>En el período 2015-2016 fue practicada una auditoria por la Cámara de Cuentas de la Rep. Dom. a tan solo unos meses de haber iniciado las operaciones en el MEMRD.</p> <p>En ese mismo período, fueron evaluados todos los procesos que tienen incidencia en los objetivos y la gestión institucional, y se integraron las acciones al plan de mejora a través de la DPyD para cerrar los hallazgos. Como resultado del análisis y revisión realizado en 2020, el 95% de los hallazgos fueron solventados.</p> <p>De acuerdo con la evaluación en el SMMGP para feb. 2020, el índice de Gestión Presupuestaria logrado es de 93.75%.</p> <p>Además, el Plan SISTAP fue establecido con resultado de 100% en el indicador, el promedio en la Evaluación EDI es: 90%, por último, se estableció un nuevo plan de mejora CAF, indicador que también se cumple en 100% en el SISMAP.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Informe Auditoría Cámara de Cuentas de la R. D.</p>	
--	--	--

<p>12. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>b. Reporte de cierre hallazgos en auditoria CC en 2015 c. Plan SISTAP d. SISMAP e. Evaluación EDI f. Plan CAF 2020-2022</p> <p><u>Resultado Financiero</u></p> <p>Ingresos programados Gob. Central: RD\$1,043,498,523.59, ejecutado a nov-19 RD\$923,918,906.34, un 88.54% Ingresos servicios: RD\$9,148,264.00</p> <p>Indicador Contrat. Públicas: 95.76%</p> <p><u>Acuerdos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • BNDH costo superior a US\$145 millones, con inversión estatal solo de USD173 mil, por 3 años. • 9 donaciones (OIEA), 3 contra el Covid-19 estimado €100 mil, capacitaciones intern.: €838,000. • 2da. donación B. Mundial: US\$250,000 para financiar trabajo EITI. <p><u>Desempeño Institucional:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ejes Estratégicos: 138 productos, 101.62% de avance y 100% en lo programado 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Dir. Asuntos Amb: 136.74 Gestión Social: 192.12 RRHH: 94.69 Rel. Internac.: 91.68 Cons. Multisectorial 2019: 131% DPyD: 84.78% Comunicaciones: 100.00; TIC: 97.50 Jurídica: 91.30% VM Energía: 80.19% Ahorro En. Gub.: 102.17% E. Nuclear: 89.57% Hidroc.: 100.00% Minas: 151.37%. • Metas Presidenciales: 100% • Obras: PTER y Pozo N. Llagal: 100% <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Inf. POA 2019. b. Artículo costo BNDH c. Donaciones recibidas d. Calificaciones SMMGP 	
--	---	--

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.

+ 809 373 1800

✉ info@mem.gob.do

📷 [@energiayminas](https://www.instagram.com/energiayminas)

📍 Av. Tiradentes 53, Santo Domingo