



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

**Dirección General de Minería**  
Diciembre  
2020



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

**NOMBRE DE INSTITUCIÓN**

**Dirección General de Minería**

**FECHA**

**Diciembre 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.**

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

**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”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
  6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
  7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</li>   <li>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.</li>   <li>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.</li> </ol>	<p>La Dirección General de Minería cuenta con la misión y visión y fue aprobada por la máxima autoridad. Se divulgaron mediante, correos electrónicos, comunicaciones en el mural informativo y se socializaron al personal, con el objetivo dar a conocer a todos los empleados y grupos de interés. Los mismos se encuentran disponible en el portal de transparencia de nuestra institución.</p> <p>Los valores se definieron alineado a la misión y visión de la institución apegada a la ley de función pública 41-08, que es el marco general del sector público. Se divulgaron mediante, correos electrónicos, comunicaciones en el mural informativo y se socializaron al personal, con el objetivo dar a conocer a todos los empleados y grupos de interés. Los mismos se encuentra disponible en el portal de transparencia de nuestra Institución.</p> <p>Mediante charlas, correos electrónicos, circulares se han comunicado la misión, visión y valores a todos los empleados y grupos de interés.</p>	

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>La nueva revisión para poder actualizarlos. En el del plan estratégico 2013-2018, se realizó una revisión de la misión, visión y valores, de Se realizó una primera revisión de la misión, visión y valores en el 2013 ante la creación 2016. En el 2015 ante la creación del Ministerio de Energía y Minas fue necesaria acuerdo al procedimiento establecido de hacer la revisión anual, en mayo del 2019 se realizó la última actualización de la misión, visión y valores, durante el taller de revisión gerencial del Plan Estratégico Institucional 2017-2020 y el Plan Operativo Anual 2020.</p> <p>En el año 2012 se formó el primer Comité de Ética Pública (CEP), ante la solicitud de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). En febrero del 2018, se presentó el plan de trabajo de este año al CEP reestructurado.</p> <p>Se impartieron charlas – talleres sobre conflictos de intereses, para supervisores y supervisados, para conocer las técnicas de manejo de conflicto de intereses y así tener el personal capacitado. Unidades de monitoreo, seguimiento y control, han sido incorporadas a la estructura organizacional, para prevenir cualquier tipo de acto de corrupción administrativa dentro de la institución.</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Se realizan reuniones de seguimiento y monitoreo, entre los líderes de unidades operativas, de apoyo y soporte, donde se presentan los resultados de todos los indicadores de gestión, por medio de los objetivos estratégicos del PEI y el POA, así como asegurar el cumplimiento de la misión, visión y valores. En el taller realizado en mayo del 2019, fue actualizado la misión, visión y valores, debido a la revisión anual de las mismas, con la máxima autoridad ejecutiva, directores y encargados departamentales de unidades funcionales.</p>	<p>No todas las áreas realizan reuniones frecuentes para reforzar la confianza mutua entre supervisores y supervisados.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 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>La institución dispone de una estructura organizacional, refrendada por el Ministerio de Administración Pública, aprobada mediante resolución Numero 15-2019. Además, contamos con un Manual de Organización y Funciones en proceso de culminación, donde se destacan las funciones y responsabilidades de cada nivel y área organizacional y el Manual de cargos que define las responsabilidades de los empleados de la organización.</p> <p>Se completó el autodiagnóstico para adecuar la estructura organizativa a los nuevos</p>	<p>No ha sido aprobado por el MAP el manual de organización y funciones.</p>

<p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema</p>	<p>procesos y requerimientos legales.</p> <p>La nueva estructura vigente está alineada a los procesos del Nuevo Sistema Presupuestario Dominicano y responde a los lineamientos y requerimientos del Plan Estratégico Institucional, orientada a una Guía CAF 2013 Documento Externo Página 10 de 141 SGC-MAP gestión por procesos y por resultado, así como a los modelos establecidos por el Ministerio de Administración Pública y los respectivos órganos rectores, con el objetivo que la misma responda a lo establecido en la Ley 423-06 Ley Orgánica de Presupuesto para el Sector Público y la ley de Función Pública 41-08.</p> <p>En el 2018 se realizó una encuesta de satisfacción a los ciudadanos clientes para conocer sus necesidades y expectativa y su nivel de satisfacción. En el 2019 por recomendación del MAP, se realizó la encuesta de satisfacción ciudadana vía electrónica a los solicitantes y concesionarios, adicionalmente para medir los resultados cuantificables con indicadores y objetivos institucionales, los mismos han sido completados e incluidos en PEI y el POA de la institución, así como el cuadro de mando integral con todos los indicadores de gestión y medición del gasto público en SIGOB.</p> <p>La institución dispone de objetivos estratégicos y operativos de la organización.</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



<p>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> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</li> <li>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</li> </ol>	<p>guía para el seguimiento y evaluación de control interno; sistema SIGEF; sistema de compras y contrataciones; sistema de registro de asistencia del personal.</p> <p>Actualmente disponemos de los sistemas de gestión: SIGEF, NOBACI, SISMAP, SIGOB. para el cuadro de mando integral. En todas estas herramientas y sistemas de gestión damos cumplimiento a la gestión de riesgos, control interno, así como el seguimiento y monitoreo del logro de los objetivos. Monitoreo de la gestión de riesgos, el sistema de control interno (NOBACI) y los La DGM está aplicando los lineamientos de gestión de calidad CAF.</p> <p>La DGM ha obtenido la certificación A2, la que corresponde al portal de transparencia y A3 que corresponde a datos sub-portal de transparencia avalado por la OPTIC.</p> <p>Las DGM cuenta con los equipos y herramientas para desarrollar los planes operativos, también ha generado condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. se acondicionaron los planes operativos con mejoría y tecnológica. El personal técnico ha sido dotado de computadoras móviles, Dron, Receptores diferenciales para sus operaciones de campo. Algunas de las oficinas han sido acondicionadas con nuevos escritorios, pc y una cantidad racional de los materiales gastables de oficina.</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Todas las unidades de la DGM cuentan con un sistema interno de comunicación a través de correos electrónicos, mensajería interna física y teléfono. También existe un sistema de flotas telefónicas para las comunicaciones operativas. Se renovaron la flotilla del sistema de telefonía internos, IP.</p> <p>La Dirección General de Minería está comprometida con la mejora continua y la innovación de todos sus procesos basado en la cultura del uso de tecnología, se ha establecido un sistema Wifi en toda la DGM, cámaras de seguridad y un plan de seguridad y riesgos laborales.</p> <p>La DGM comunica los cambios, novedades e iniciativas por medio de la página web, reuniones informativas, correo, circulares internas, etc, a los empleados y grupos de Interés.</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>A DGM ha actuado en consonancia con los objetivos y valores de la institución. Se han transparentado los procesos a través del sistema SIGEF, el sistema de compras y contrataciones y el sistema de registro y control de los empleados, se actúa de acuerdo a la misión, visión y valores de la institución. Los resultados obtenidos basado en el sistema de monitoreo de las metas presidenciales están en consonancia con las metas y responsabilidades de la DGM.</p>	

<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>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <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>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Para la promoción de la cultura de confianza y respeto, se tiene en funcionamiento un código y comité de ética institucional; evidencias de registro de permisos para recibir e impartir clases en universidades, permisos. No hay discriminación de género ni de discapacidad motora en la institución ni de edad.</p> <p>Se informa a través del correo interno circulares y consultas por medio de encuesta todo lo relacionado de la institución, ejemplo encuesta de clima organizacional y la encuesta de satisfacción de servicios de almuerzo.</p> <p>La DGM en su esfuerzo de mejora continua apoya a los empleados en sus tareas y planes con inducción de sus tareas, la mayoría de los profesionales de campo les fueron entregadas equipos y herramientas para su mejor desempeño. Planificación y Desarrollo es el responsable de gestionar todo el proceso de la planificación institucional, así como también otras herramientas de seguimiento y monitoreo de los objetivos a los planes institucionales. Para el seguimiento, evaluación y monitoreo de los planes operativos, los equipos verifican los avances de los indicadores de metas y sus actividades. Existe una política y un procedimiento de inducción, tanto para los nuevos empleados como los existentes.</p> <p>Las unidades realizan la evaluación de desempeño de cada personal y hace la retroalimentación, mediante la evaluación de desempeño establecida,</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>bajo los lineamientos del Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Está establecido mediante la matriz de suplencia, delegar las funciones al personal idóneo de continuar las responsabilidades de la unidad, cuando el titular de esta se ausenta, sujeto a un sistema de rotación. Trimestralmente se realiza un informe de rendición de cuenta que se publica en el portal de transparencia y en la memoria anual institucional.</p> <p>La dirección general promueve la participación del personal en diferentes actividades, congresos, talleres y especialidades de manera que puedan desarrollar sus competencias.</p> <p>A través de reuniones internas de las unidades y buzón de sugerencia son los canales para intercambiar opiniones, recomendaciones, propuestas. También a través de minutas realizadas en diferentes reuniones estableciendo acuerdos y compromisos y dándole a los presentes un tiempo de aporte de sus recomendaciones.</p> <p>Se elaboró la política y el procedimiento de compensación, beneficio e incentivos de la Dirección General de Minería.</p> <p>La institución reconoce y premia los esfuerzos del personal a través del otorgamiento de becas y ayudas para capacitación, bono por desempeño.</p> <p>La DGM respeta y responde a las necesidades y circunstancia del personal, aplicando lo establecido en la ley 41-08 y su</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	reglamento (No. 523-09 de función pública) el cual rige las pautas de los derechos y deberes de los empleados.	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</li> <li>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</li> <li>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</li> </ol>	<p>Tenemos una estrecha relación de cooperación con diferentes organismos estatales como: el Ministerio de energía y minas, Ministerio de Administración Pública, Dirección General de Presupuesto, Instituto Nacional de Administración Pública, Optic entre otras. De los cuales recibimos asistencia técnica; capacitación, finanzas, cooperación técnica hacia los concesionarios mineros. y esta información es compartida a través de circulares, correos electrónicos y página web.</p> <p>La institución coopera con las autoridades a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. Ha sido remitido al Ministerio de Energía y Minas, las propuestas y observaciones para la mejora al anteproyecto de Ley Minería Nacional, así como la incorporación de líneas de acciones para crear políticas sobre la Minería al sector Minero, políticas para el plan territorial, así como políticas para las evaluaciones de concesiones con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales).</p> <p>Con el MEM se elaboró el protocolo para la fiscalización de las concesiones mineras</p>	

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p> <p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>otorgadas; Compartimos responsabilidades en la formalización de los mineros artesanales; con MIMARENA se establecieron compromisos de reforestaciones en la remediación de las áreas minadas de la bauxita de Pedernales. Con (MT) se elaboró el Reglamento de Seguridad Minera).</p> <p>Todos los objetivos y sus metas de la DGM están contenidas en las fichas de indicadores del sistema de SIGOB del cuadro de mando integral, así como las Metas Presidenciales, Plan Estratégico Institucional 2017-2020 y Plan Operativo Anual 2021, los cuales contienen todos los objetivos de las políticas públicas de la presidencia, alineadas a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END). La DGM interactúa con cooperativas de pequeños mineros y las autoridades políticas de las comunidades de estas. La DGM ha colaborado en la revisión del ante proyecto de ley de minería nacional, a través de propuesta remitidas al MEM. Por otro lado, la DGM ha compartido información con la Cámara de Diputados sobre los posibles cambios a la ley minera 146-71. La DGM fue llamada por la comisión bicameral para exponer sus criterios con respecto a Loma Miranda en cuanto a la declaración de área protegida. Algunos proyectos de la DGM han recibido visitas sorpresas del presidente junto al Director General de la DGM en proyectos como la extracción de Larimar en Barahona y del ámbar del Valle, Hato Mayor).</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p> <p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La DGM ha colaborado en la revisión del ante proyecto de ley de minería nacional, a través de propuesta remitidas al MEM. Por otro lado, la DGM ha compartido información con la Cámara de Diputados sobre los posibles cambios a la ley minera 146-71. La DGM fue llamada por la comisión bicameral para exponer sus criterios con respecto a Loma Miranda en cuanto a la declaración de área protegida. Algunos proyectos de la DGM han recibido visitas sorpresas del presidente junto al Director General de la DGM en proyectos como la extracción de Larimar en Barahona y del ámbar del Valle, Hato Mayor.</p> <p>Mantenemos relaciones con los ministerios de Salud pública, Ministerio de Medio Ambiente, Sociedad Dominicana de Geología. Cooperativas mineras y otros. Apoyamos de manera presencial, en charlas, seminarios, capacitación, jornada de reforestación y operativos de Salud Pública.</p> <p>Participación de la DGM en el Segundo Congreso Internacional de Geología Aplicada organizado por SODOGEO. Todos los años la DGM participa en el evento en Canadá en el PDAC, evento especializado en el sector minero. La DGM participa de manera importante en el Foro Intergubernamental de Gobiernos, IGF, donde el Director General es presidente para el Caribe, Centroamérica y Suramérica. La DGM ha recibido asesoría del Banco Mundial. La DGM participa como miembro activo en la parte técnica de apoyo a la</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Comisión Nacional EITI de Rep. Dominicana. La DGM tiene una sección asignada en la revista de SODOGEO la cual informa al público de los avances y novedades. Eventualmente el Director General participa en la prensa escrita y televisiva informando sobre las actividades de la DGM. También charlas promocionales y técnicas nacionales e internacionales. Técnicos de la DGM también participan como exponentes en las actividades de profesionales. Por medio a la página web se publican todas las noticias y servicios de la DGM. La página WEB de la DGM informa sobre sus servicios y como sus clientes pueden solicitarlos.</p>	<p>No tenemos un concepto específico de marketing.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------

## **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concesionarios.</li> <li>• Gobierno de Canadá.</li> <li>• IGF (Foro Intergubernamental de Minería).</li> <li>• Instituto Internacional de Desarrollo Sostenible (IIDS).</li> <li>• Banco Mundial.</li> <li>• Banco Interamericano de Desarrollo.</li> <li>• Proveedores de bienes y servicios.</li> </ul>	



<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</li> <li>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</li> <li>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</li> <li>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).</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitantes de concesiones.</li> <li>• Mineros artesanales.</li> <li>• Instituciones profesionales y ONG.</li> <li>• Las comunidades aledañas a las áreas de extracción.</li> <li>• Ministerios. Mediante reuniones, circulares y pagina web se le informa a la organización sobre los resultados relevantes relacionados a los grupos de interés.</li> </ul> <p>La DGM está en proceso de realizar la segunda encuesta de satisfacción ciudadana para el próximo año a nuestros clientes para medir el nivel de satisfacción en servicios y sus necesidades.</p> <p>La DGM analiza y revisa la información de manera periódica y si existe alguna variable esta se socializa a través de la página web. Cumplimos con todas las resoluciones, decretos y leyes que nos rigen como institución gubernamental.</p> <p>Se realiza cada año la evaluación de desempeño de los empleados. Al mismo tiempo la DGM está siendo evaluada por las metas presidenciales y el ranking del SISMAP. Se recopilo la información sobre la gestión en general institucional, por medio de la encuesta del clima, la misma se elaboró un plan de trabajo que está en marcha de implementación.</p> <p>La DGM ha implementado el CAF como sistema de evaluación de calidad, además analizamos de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas, incluyendo</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	análisis FODA, la gestión de riesgos, según lo requerido por la matriz de valoración y administración de riesgos de NOBACI.	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> </ol>	<p>La Dirección General de Minería traduce la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos. alienado a la misión y visión institucional, el plan operativo anual y el Plan Estratégico Institucional del año 2017- 2020. Las metas presidenciales fueron definidas acordes al PEI.</p> <p>Se han involucrado y consultado el, Ministerio de Energía y Minas (MEM), el Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Administración Pública y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales para el desarrollo de las metas presidenciales, los indicadores del SISMAP y el Foro Intergubernamental de Minería. También han sido tomados en cuenta las necesidades de los pequeños mineros y concesionarios. Estas tareas están incluidas en los planes estratégicos y planes operativos anuales las cuales son evaluadas y monitoreadas en las metas presidenciales y SISMAP.</p> <p>La institución evalúa 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</p>	

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>operativos.</p> <p>La institución asegura la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización con los recursos asignados a las instituciones se han priorizado la mayoría de lo 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 productos planificados, estableciendo metas claras y logrables. Como la exploración de los recursos del ámbar en Hato Mayor, Los talleres de ámbar en el Valle y las fiscalizaciones de las concesiones otorgadas.</p> <p>La DGM compensa las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>La DGM cuenta con una política de responsabilidad social, la cual está integrada en la estrategia y planificación de la institución.</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**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>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>La institución ha realizado los planes estratégicos, los Planes Operativos Anuales y lo ha socializado con las diferentes áreas de la institución por medio a correos electrónicos, página web y circulares. Poseemos también el manual de procedimientos. Ya disponemos de la resolución 15-2019, la cuál ha sido refrendada por el Ministro de Administración Pública, sobre la nueva estructura organizativa. Todos los planes estratégicos fueron establecidos con el apoyo y participación de los encargados de los departamentos y direcciones de áreas y los recursos humanos asignados a las mismas, así como la aprobación y participación de la máxima autoridad ejecutiva.</p> <p>Los planes estratégicos y operativos incluyen los planes y programas con sus objetivos e indicadores de manera que son monitoreados y evaluados, cada mes y anual.</p> <p>La institución desarrolla planes y Programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establecen el nivel de avance a conseguir. Se han desarrollado los planes y metas presidenciales con sus indicadores</p>	

<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>de seguimiento y monitoreo para ser ejecutados durante todo el periodo de gobierno 2016-2020.</p> <p>La institución comunica de forma eficaz los objetivos, planes y tareas dentro de la organización.</p> <p>La institución desarrolla y aplica métodos para la evaluación periódica de los logros de la organización. Evaluación del desempeño del personal; informes trimestrales de las áreas operativas de la institución; informes de proyectos de investigación.</p> <p>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). desarrollado los planes estratégicos operativos con sus metas y presupuestos aprobados por la Ley de Presupuesto y Gasto Publico anual.</p> <p>Existen las metas presidenciales cuyos productos son monitoreados en todo el proceso complementando con metas intermedias con cantidad de productos y metas parciales. Con los planes estratégicos y planes operativos.</p> <p>Se sometió a aprobación del Ministerio de Administración Publica la actualización de la estructura organizacional, siendo esto el producto de las necesidades de la organización, involucrando los grupos de interés. Contamos con la resolución número 15-2019 sobre la</p>	<p>No existen métodos definidos para esta medición.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>aprobación de dicha estructura organizativa, debidamente refrendada por el Ministro de Administración Pública.</p> <p>La institución evalúa las necesidades de reorganización y mejora las estrategias y Métodos de planificación, involucrando todos los grupos de interés para un mejor resultado de las mismas.</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Actualmente la DGM realiza benchlearning con otras instituciones. Capacitaciones de las experiencias de los concesionarios, e La cooperación de la Universidad de Cracovia, de Polonia, coordinando estudios innovativos en el área del Larimar y el ámbar. El taller del BGR en Alemania con la finalidad de conocer sobre el cierre de minas. La presencia anual de técnicos de la DGM en el PDAC (Asociación de Desarrolladores y Prospectares de Canadá). Seminario de Pequeña Minería en Colombia realizado por el gobierno de Colombia y la OCDE.</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Basado en el cuadro de mando integral de SIGOB, las metas presidenciales, SISMAP, NOBACI y la ejecución presupuestaria, la DGM cuenta con un sistema de monitoreo</p>	

	y seguimiento, semanal, mensual, trimestral y anual son evaluados a través de la matriz de los indicadores establecidos.	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Se ha implementado un cambio general en la telefonía interna utilizando tecnología Voz IP. Se ha dado capacitación en las áreas de desarrollo y programación usando la plataforma ESRI. Nuevas herramientas de apoyo al trabajo operativo diario como el programa de LANFOLIO para dar tratamiento de las nuevas solicitudes de las concesiones mineras, además laptops, brújulas y equipos de localización (GPS). Se ha realizado el estudio de la necesidad de modernizar el área de cómputos, especialmente en el área de catastro y acceso de los clientes en el seguimiento de sus solicitudes y pagos en líneas de los servicios requeridos. En el Larimar y el ámbar se realizan estudios junto a universidades de Polonia y Puerto Rico.	No se ha implementado en todas las áreas el programa de LANFOLIO.
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.).	La institución asegura la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. Estamos desarrollando la autoevaluación CAF como modelo de mejora de la gestión pública. Utilizamos a menudo el benchlearning y benchmarking de los ministerios relacionados a la DGM en sus experiencias acumuladas, además tenemos el monitoreo y seguimiento de todos los indicadores de gestión y sus reportes trimestrales y semestrales, los cuales son colgados en el portal de transparencia institucional y estamos en la implementación de un programa para la agilización de las	La DGM no ha implementado a nivel general el programa de LANFOLIO.

	solicitudes de las concesiones mineras LANFOLIO.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	La institución asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. con el presupuesto establecido se realizan los avances que este permite. Entre ellos ponemos de ejemplo los avances en la innovación y cambios, viajes al exterior a seminarios y/o talleres de capacitación o benchlearning, como también la implementación del software de LANFOLIO para las solicitudes mineras.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Se realizan socializaciones de los enfoques para el cambio, contenido en el plan estratégico y el plan operativo anual, tanto desde arriba hacia abajo y viceversa.	
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.	La DGM promueve 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 a través del portal web, mantiene diariamente la publicación de las novedades que acontecen en la Institución, acoplándonos a la certificación de la Oficina Presidencial de la Tecnología de la Información (OPTIC). De las 7 tecnologías impuestas por la Optic, ya hemos establecido 5 de ellas. Se han entregado computadoras personales y de escritorio conectadas a internet. Flotas de teléfonos	



	celulares se han distribuido entre los profesionales de la parte operativa de la DGM. El Depto. de Tecnología de la Información juntamente con Planificación y Desarrollo, inició una la implementación del software del LAN FOLIO para la mejora Continua de las informaciones de catastro minero para las concesiones mineras. Solicitudes de las.	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	Las necesidades actuales y futuras de recursos humanos en la DGM se elaboran según las necesidades arrojadas por la evaluación del desempeño y las recomendaciones de los supervisores para capacitación y necesidades de empleo n de nuevo ingreso, además se plasman en el plan de capacitación anual. De igual modo cada año se realiza la planificación de los recursos humano para ser tomada en cuenta en el presupuesto institucional. Para cubrir todas	

<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>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>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p> <p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en</p>	<p>estas necesidades.</p> <p>La DGM trabaja alineada a la Ley 41-08 de Función Pública y su reglamento.</p> <p>La DGM es una institución que interactúa principalmente con profesionales capacitados en sus áreas por tratarse de operaciones técnicas especializadas. Por esto, la selección se realiza de acuerdo al perfil necesario del cargo para el buen desarrollo de cada área, contamos con el manual de cargo el cual está en revisión de actualización y actualmente estamos culminando el manual de funciones.</p> <p>La DGM cuenta con un estudio de escala salarial aprobado por el MAP, lo mismo que la evaluación de desempeño. Los reconocimientos son comunes en la institución especialmente celebrando los años de servicio en la institución, algunos con más de 25. Los técnicos son asignados de acuerdo a su experiencia y capacidad, tenemos el bono por desempeño, bono escolar almuerzo, flotas para lo que lo necesitan y otros.</p> <p>La DGM apoya permanente la cultura del desempeño, realizando evaluación del desempeño todos los años y lo que obtienen buenas calificaciones según la Ley de Función</p>	<p>No contamos con una política redactada de gestión de recursos humanos.</p> <p>No tenemos terminado el manual de funciones.</p> <p>No se cuenta con la política redactada.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p> <p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p> <p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Pública se le entrega un bono, equivalente a un salario. Adema se realizan reconocimiento los que alcancen a las calificaciones de bueno a excelente.</p> <p>Existe un manual de cargos y sus competencias donde se ve claramente los perfiles de estos. En el desarrollo personal se han establecido cursos de desarrollo de cada competencia, maestrías y postgrados.</p> <p>Han sido entregadas herramientas para las labores de los profesionales de campo (como laptops) y conexión de internet. Flotas telefónicas, especialmente a los profesionales de campo. Existe el correo corporativo, wifi para todos los operativos de la institución. La página web de la DGM está a disposición de los clientes, siempre buscando la transparencia de las actividades de la institución, siempre buscado cumplir con un buen ranking de la Optic.</p> <p>Todos los profesionales son seleccionados de acuerdo a sus capacidades sin importar su orientación sexual, raza, religión y genero.</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**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>Las personas ingresan a la institución de acuerdo con las necesidades de la misma. Posteriormente se reevalúan sus capacidades y conocimientos para cuando sea necesario readecuar sus competencias</p>	

	ofrecerle la nivelación de las mismas. Otra forma de identificar las necesidades es por medio a la evaluación del desempeño, donde se hacen las recomendaciones de lugar.	
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.	Una evaluación de las necesidades de las personas y la planificación de sus formaciones dependiendo de las necesidades de la institución se realiza en coordinación con el INAP. La institución se ajusta a programa que el INAP ofrece anualmente. Además del INAP se realizan otros planes de capacitación, como Infotep, y Capgefi.	
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.	Alineados con la evaluación general anual, se determinan las necesidades de entrenamiento del personal mediante entrevistas, desarrollando los planes de entrenamientos correspondientes.	
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.	Se ofrecen cursos, talleres en áreas especializadas, el MAP ofrece a través del INAP capacitaciones regulares anuales continuas. La Sociedad Dominicana de Geología, donde la DGM actúa como apoyo técnico. Por otro lado, los postgrados de en los años 2015-2016 con la Cámara Minera de Perú (CAMIPER) en el área geológico-minera. Y en los años 2018/2020 capacitación de maestría en el exterior para los técnicos.	

5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	La DGM da acompañamiento y es práctica común que cuando ingresa un personal nuevo entrenamiento en la oficina con el apoyo de compañeros experimentados o de su superior.	
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	En la DGM se acostumbra a realizar movilidad, actualmente se está realizando movilidad y promoción interna a través de ascensos conforme a sus capacidades y formación.	
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).	La DGM siempre va a la vanguardia, se impartió una Especialización virtual a través de internet para los técnicos de la DGM, lo mismo que la inducción a nuevos empleados impartido por el INAP en el 2020 producto de la pandemia que nos afecta.	
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.	La DGM, por medio al departamento de Ambiente y Seguridad Minera elaboró el manual de seguridad y riesgo laboral, como capacitación en Riesgo Laboral, primeros auxilio y evacuación. se realizó una charla de conflicto de interés y entrenamiento en gestión de riesgos de tránsito dirigida por el departamento de Recursos Humanos.	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.		No se ha evaluado.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	En la institución no existe diferencia de genero para todas sus actividades, en la institución las mujeres desarrollan trabajos de campo en igualdad de condiciones que los hombres.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	En la DGM realizamos reuniones de trabajo frecuentes en las diferentes áreas para estimular el trabajo en equipo, de igual forma los directores y encargados de áreas comunican las innovaciones y las actualidades a su personal por medio de charlas, reuniones de trabajo y de diálogo. Actualmente estamos en proceso de formalizar la intranet para una mejor cultura de comunicación laboral.	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	En la DGM realizamos reuniones de trabajo frecuentes en las diferentes áreas para estimular el trabajo en equipo, de igual forma los directores y encargados de áreas comunican las innovaciones y las actualidades a su personal tanto por escrito como digital, y contamos con buzón de quejas y sugerencias y por medio a la encuesta de satisfacción ciudadana en 2019 la cual aportó lluvias de idea para las mejoras continuas.	
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.	La participación de los empleados es continua en relación con la elaboración de los planes y proyectos de la DGM. Usualmente realizamos reuniones de trabajo para elaborar los Planes Estratégicos, Operativos, Metas Presidenciales y otras tareas a fines y contamos con la asociación de servidores públicos de la DGM aprobada por el MAP.	

<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En las reuniones citadas en el punto anterior se logran los acuerdos y consensos tratados por medio a las minutas se plasman los acuerdos.</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>La DGM ha realizado encuesta de clima y lo ha socializada con todo el personal. partir del 2018 y se realizó el plan de mejora a requerimiento del Ministerio de Administración Publica MAP, el cual es un requerimiento del Ranking del SISMAP.</p>	
<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>Por medio de la encuesta del clima los empleados tienen la posibilidad de opinar sobre la calidad de la gestión de recursos humanos, también por medio del buzón de sugerencias.</p>	
<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>En la DGM se cuenta con espacios y condiciones adecuadas para la realización de las diferentes tareas en todas las unidades, se han realizados mejoras notables en cuanto a las instalaciones e infraestructura como: nuevas oficinas, remodelación de la recepción y archivo, aires acondicionados, herramientas de trabajo, equipos de oficinas y demás. También se creó un departamento de seguridad y riesgo laboral, el cual ha implementado mejoras en ese ámbito. Contamos con el Sistap Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.</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>Existe flexibilidad al personal para sus actividades personales y se toma en cuenta sus necesidades, Se cumple la ley 41-08 a todo lo referente a los derechos del empleado. Permisos, licencias, estudios etc.</p>	

9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se les suministra asistencia alimenticia a todos los empleados, a los empleados con dificultades de salud se le concede el permiso para sus tratamientos médicos y/o sus familiares directos.	
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).	La DGM reconoció a varios empleados basado en su esfuerzo, colaboración y cumplimiento, además se realizan actividades celebración del día de las madres, padres, la amistad , cumpleaños y otros.	

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

##### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.).	La DGM participa como apoyo técnico en EITI dominicana, institución representativa del Estado en la institución internacional que busca la transparencia de la industria extractiva. Existe un convenio con el banco de Reservas en los pagos de nómina. La DGM se ajusta a la ley 346-06 para las licitaciones de compras y contrataciones. Por medio a la Ley de compras y contrataciones, todos los proveedores del Estado deben estar inscritos en el portal de compras dominicanas para poder suplir a las instituciones gubernamentales y contamos con un registro de todos los concesionarios.	



<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se realizó un acuerdo con el Ministerio de Energía y Minas para la fiscalización conjunta de las empresas mineras con concesiones. Se realiza también un acuerdo para la formalización de los mineros artesanales del ámbar, Larimar, oro aluvial, lajas y otros mediante la resolución N0. R-MEM-REG-047-2016 del MEM. Con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales existe un acuerdo de cooperación para definir cuales áreas pueden ser cedidas a Medio Ambiente que cumple con la ley 64-00 versus ley 146-71.</p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Existe un acuerdo del cambio climático y la DGM. También un acuerdo de cooperación entre CEI-RD y la DGM de cooperación interinstitucional. La coordinación interinstitucional de las fiscalizaciones de las concesiones otorgadas con profesionales del MEM y la DGM. Convenios de cooperación en la remediación ambiental del depósito de Las Mercedes entre el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y Grupo Jaragua proveyendo plantas y asesoría. Existe un acuerdo con el Ministerio de Agricultura que le presto el vivero de esta institución en Pedernales para la reforestación del depósito de bauxita de Las Mercedes. Acuerdos con la OPTIC, Ministerio de Hacienda, MAP, Infotep y otros.</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Periódicamente la DGM le da seguimiento y se evalúan los resultados de las alianzas mediante el POA y otros indicadores existentes en la institución. Entre la DGM y el grupo Jaragua, entre el MEM y la DGM en</p>	

	las fiscalizaciones mineras y de manera continua se realizan reuniones de seguimiento entre MIMARENA y la DGM y el Ministerio de trabajo.	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Se han identificado alianzas público-privado, nacionales-internacionales, o acuerdos técnicos y profesionales con SODOGEO; el EITI; CAMIPE; CAMIPER, se desarrollan en la actualidad y en el futuro.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Actualmente se realizan alianzas y colaboración las cuales están establecidas mediante acuerdos entre el MEM y la DGM, donde cada uno aporta técnicos profesionales a cada fiscalización de las concesiones mineras. El MIMARENA solicita a la DGM cuales áreas han sido requeridas con fines de saber si han sido concesionadas para el MIMARENA actuar de acuerdo a sus funciones. Con el grupo Jaragua recibimos el suministro de plantas autóctonas y endémicas para ser utilizadas en la reforestación del depósito de bauxita, Las Mercedes.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.	Trabajamos en conjunto con el Ministerio de Administración Pública, mediante concursos públicos llenamos las expectativas de las vacantes para cubrir las necesidades de personal en la institución.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Como instructivo se solicitó una charla del CAF y la autoevaluación al MEM y al MAP como benchlearning de sus experiencias. Algunos técnicos profesionales de la DGM participaron con expositores en el “Primer Congreso Internacional de Geología Aplicada” de SODOGEO, intercambiaron buenas prácticas en: la remediación	

	ambiental del depósito bauxita, Estudio de los depósitos de Larimar y en los recursos de aguas subterráneas, la DGM y el MEM participaron en el asesoramiento en la elaboración de un Pensum para ser utilizado en la enseñanza técnica pública en el área de geología y minas.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	La selección de los proveedores en la Dirección general de Minería se realiza conforme a la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y su reglamento correspondiente (543-12), Además se procura el fiel cumplimiento de los mismos.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.).	Disponemos de informaciones publicaciones en el portal web y medios de difusión, foros, de consultas públicas, redes sociales, La DGM, el gobierno canadiense y la MEN crearon varios folletos con la finalidad de dar a conocer a las comunidades de manera clara y sencilla lo que es la minería, la DGM y el MEM participaron en el asesoramiento en la elaboración de un Pensum para ser utilizado en la enseñanza técnica pública en el área de geología y minas.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.	La DGM coordina reuniones periódicas y talleres de derecho de los trabajadores y seguridad laboral con las Cooperativas de los mineros artesanales para mejorar sus habilidades, para lograr esta actividad se logró una alianza con el Ministerio de trabajo. Actualmente la DGM impulsa a los	

	ciudadanos -cliente a agruparse en asociaciones y los pequeños mineros a que formen cooperativas para un mejor desarrollo de ellos.	
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.	La DGM incentiva la participación y el involucramiento de los ciudadanos-clientes y sus representantes, por medio de la encuesta de satisfacción ciudadana. adema en mesas de consulta para el anteproyecto de la Ley Minera.	
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.).	La DGM cuenta con mecanismos para recoger datos y sugerencias por medio al buzón de sugerencia y encuesta de satisfacción ciudadana, encuesta de clima.	
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).	Contamos con el portal web de la DGM, donde se publica estadísticas, rendición de cuentas, entrevista con el Dir. Gral., licitaciones, informes de las actividades realizadas y contamos la certificación del portal de transparencia. Y nos ajustamos a la Ley No 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública. Estamos en proceso de desarrollar la intranet a todas las áreas.	
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).	Definimos acciones conjuntas de remediación ambiental con Barrick Pueblo Viejos, con las comunidades y ciudadanos clientes, se toman acciones de reforestación y otras.	
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.	Actualmente estamos en proceso de culminación de la carta compromiso por requerimiento del Rankin del SISMAP, donde se visualizará los servicios	No tenemos la carta compromiso aprobada.

	comprometidos y estos estarán colgado en la página web de la institución.	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	Los ciudadanos/clientes pueden tener acceso a través del portal web a las informaciones actualizada diariamente y ver el status de las solicitudes y concesiones, y las áreas disponibles. Mediante las fiscalizaciones y los informes semestrales y anuales se conoce las condiciones del ciudadano/cliente de manera actualizada.	

### **SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrrativa.	La gestión financiera está alineada con los objetivos, planes estratégicos y operativos, meta presidencial y presupuesto anual.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Regularmente se analizan la disponibilidad esupuestaria para la toma de decisiones financieras.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	En el portal web de transparencia se visualiza ejecución presupuestaria, nominas, además das las decisiones financieras están gistradas y sujetas al Sigef, estos procesos son onitoreado por La Contraloría General de República.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Nos ajustamos al presupuesto aprobado por IGEPRES para cumplir con todas las ridades y compromisos planificadas en el upuesto de la institución.	
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.).	S Mediante el POA se realiza planificación upuestaria trimestral de las diferentes áreas la GM, control presupuestario en el Sigef, ntrrol seguimiento de los costos de los proyectos.	

6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras se mantienen bajo control centralizado a través del sigef y la cuenta única de la tesorería nacional de la R.D.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	La DGM sostiene las decisiones de inversión en el análisis costo/beneficio, en la sostenibilidad de la inversión, ajustados a moral y la ética para toda la sociedad y para mejoramiento de la institución.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Anualmente se realiza un informe de cumplimiento de metas física-financiera, donde ejecuta el presupuesto según los productos de la DGM. Y estos a la vez están incluidos en los planes estratégico de institución.	

#### **SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p>	<p>Existen base de datos para información compartida en la organización con un sistema en redes, también existe el archivo electrónico de catastro minero para consulta y actualización, del mismo modo existe una base de datos de recursos humanos tanto digital como físico, de igual forma el dpto. de fiscalización tiene en el servidor una base de datos con diferentes documentos, Existe además un archivo físico con todas las informaciones de la institución, registro de pequeños mineros, tenemos una base de estadística de producción minera.</p> <p>La DGM garantiza la información externa y es procesada mediante levantamientos de fiscalizaciones de cada concesión se realiza un levantamiento de información para</p>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.).</li> <li>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</li> <li>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</li> <li>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.</li> </ol>	<p>elaborar un informe estadístico y evaluar el cumplimiento de la ley minera, en pequeña minería se realiza el registro de todos los mineros involucrados en la explotación, comercialización y exportación de los minerales artesanales.</p> <p>Las informaciones externas e internas obtenidas son actualizadas, publicada en el portal web y revisadas periódicamente para su control. Estas informaciones son previamente planificadas en los planes estratégicos, operativos y en las metas presidenciales.</p> <p>La DGM consta con el Outlook y la sección de noticias en el portal web como forma electrónica, de manera física tenemos el mural y la mensajería interna.</p> <p>Existe en la DGM manuales de procedimientos y actividades operativas en todas las áreas de la institución. Que son difundidas en las diferentes áreas de la institución.</p> <p>La DGM cuenta con una oficina OAI, además del portal web de la institución que ofrece información actualizada y oportuna a los usuarios y cualquier persona interesada sin restricción.</p> <p>En la DGM existe un archivo de concesiones mineras donde se registran y reposan todas las informaciones concernientes a las concesiones. Cada visita al campo se requiere la entrega de un informe de actividades realizadas. Existe un archivo de</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

que consta de toda la información general.

#### **SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>1- En la Dirección General de Minería la gestión de las TIC está encaminadas a darles apoyo a los planes estratégicos y operativos de la institución, ejemplo de esto, es la actualización del portal Web Institucional, el sub-portal de transparencia y la entrada de la Dirección General de Minería en el Ranking de uso de las Tecnologías de la Información para su próxima edición.</p> <p>Al momento de adquirir tecnología para dotar a algunas áreas sustantivas o a la institución en sentido general, el departamento de tecnología analiza cual o cuales de las disponibles en el mercado es la que me mejor se adapta a la necesidad y al presupuesto del momento, luego se comparan precios de distintos proveedores y se concluye con la que mejor respuesta suple a las necesidades, con la finalidad de obtener mejores resultados.</p> <p>3- El uso de las tecnologías disponible en la institución está estrechamente relacionado a la importancia del trabajo realizado y a la capacidad profesional con que cuenta el capital humano de esta Dirección General de Minería, asignando equipos de cómputos con las mejores capacidades a los departamentos con mayor producción de información sustantiva.</p>	



<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul>	<p>4- La aplicación de las tecnologías es más evidente en las áreas sustantivas de la institución, nos hemos preocupado por brindar mejor servicio a nuestros grupos de interés, esto se refleja en la implementación de mapas descargables en formatos KML con las informaciones espaciales de los derechos mineros y denuncias entrantes, actualizados diariamente, donde los concesionarios pueden consultar en cualquier momento desde cualquier lugar a través de nuestro sitio Web. Así como también el mantenimiento a las bases de datos para llenar los requerimientos de integridad de los mismos.</p> <p>Implementación de mapas descargables en formatos KML con las informaciones espaciales de los derechos mineros y denuncias entrantes, actualizados diariamente, También se encuentra en proceso la implementación de un sistema de gestión de las concesiones mineras, que por causas de fuerza mayor aún no se ha podido implementar al 100%</p> <p>Apoyo a los profesionales de la institución en sus talleres y posgrados con laptops, uso de la tecnología para bajar los cursos virtuales en voz y video.</p> <p>Por lo mismo de arriba.</p> <p>Los concesionarios pueden consultar en cualquier momento desde cualquier lugar a través de nuestro sitio Web.</p> <p>Modernización del tipo de conexión física a la empresa portadora de servicios mejorando la fibra óptica. Actualizamos el servicio de web hosting para asegurar mayor</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>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>seguridad y alcance a nuestros usuarios. Actualizamos las líneas telefónicas utilizando los teléfonos VOZ IP.</p> <p>Por la naturaleza de la institución los servicios ofrecidos a nuestro grupo de interés están estrechamente ligado al marco legal que ampara el proceso de solicitud y otorgamiento de derechos mineros, por tal sentido, los servicios no son de carácter transaccionales en su lugar son informativos-procedimentales por lo que se cuenta con un pliego de condiciones a cumplir para la solicitud de algún derecho minero, también se cuenta con el detalle de los cargos por servicios, y una lista de todos los servicios que brinda esta institución con los costos y en los horarios que se pueden solicitar.</p> <p>La DGM cuenta en su portal con servicios en líneas, como de solicitudes y pago de servicios y monitoreo del estatus de su solicitud. También estará disponible a través del portal <a href="http://www.Serviciosrd.gob.do">www.Serviciosrd.gob.do</a></p> <p>Una de las funciones de la gestión de las tecnologías es estar a la vanguardia para poder recomendar, implementar y desarrollar soluciones que estén acorde con los requerimientos del momento. En este sentido hemos aprovechado un servicio ofrecido por Google para poder generar un visor en tiempo real de los archivos SHAPEFILE (shp) con los derechos mineros y poder a partir de ahí tener como salida otro archivo KML descargable y compatible con navegadores, Google maps y Google Earth para su posterior publicación en nuestro portal Web y estar disponible por</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<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>nuestro grupo de interés. La creación de servicios de mapas con la aplicación Landfolio que se encuentra actualmente en proceso de implementación La gestión de los desechos de cartuchos de tintas es manejada por el departamento, tomando en cuenta el impacto medio ambiental que genera este tipo de residuos, para lo cual hacemos un almacenaje y de forma periódica se desechan. Teniendo el control de esta tarea en todo momento.</p>	<p>No tenemos registro electrónico de los descargos de residuos de cartuchos. No tenemos una empresa que maneje estos desechos.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>La Dirección General de Minería en la necesidad de la eficiencia y eficacia a desarrollado una adecuación de los espacios físico de sus unidades adaptándola a la nueva estructura aprobado por el MAP a partir del 2019. Por otra parte, se remozo el Archivo de Concesiones y la Recepción en este año para un mejor manejo y confort de los ciudadanos-clientes y el personal actuante. La DGM cuenta Para mayor eficiencia la DGM posee oficinas regionales en Santiago, Bonao y programada para el Valle, Hato Mayor y Pedernales.</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>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</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> <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>	<p>Para mayor eficiencia de sus planes operativos, la DGM ha instalado nuevas oficinas con todo el mobiliario, equipos y condiciones modernas ambientales. Al mismo tiempo, la tecnología de la información ha facilitado conexiones inalámbricas para facilitar el cumplimiento de las tareas. Dos amplios salones de reuniones con conexiones wifi.</p> <p>La DGM cuenta con un personal eficiente para dar mantenimiento sostenible a todos los, equipamientos y materiales usados.</p> <p>La Dirección General de Minería posee 14 vehículos, 8 de ellos (camionetas) fueron compradas en los últimos 4 años. Se mantienen en las mejores condiciones dando servicios a las áreas sustantivas.</p> <p>La Dirección General de Minería está localizada en el edificio de Oficinas Gubernamentales, Juan Pablo Duarte, piso Posee una cantidad limitada de parqueos, insuficientes para sus empleados, Tenemos acceso de rampa para discapacitados, nos encontramos en un área de fácil acceso tanto de rutas privadas como públicas, nuestras áreas de servicios están cómodamente equipadas y climatizada para los ciudadanos -clientes.</p> <p>Los activos fijos se le mantiene de forma racional y en buen estado, periódicamente son inventariados manteniendo un inventario actualizado de los equipos, el departamento de compras solicita a Bienes Nacionales la asistencia para la evaluación de los equipos y mobiliarios ya caducados para su descargo.</p>	<p>No se poseen los parqueos necesarios para sus empleados y/o clientes.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	En las instalaciones que poseemos en el municipio San José de las Matas una de las casas ha sido cedidas para una escuela de educación primaria en la comunidad Mata Grande en otra de las casas existe un cuartel de policía.	
-----------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**CRITERIO 5: PROCESOS**

Considerar lo que la organización hace para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</li> <li>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</li> <li>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</li> </ol>	<p>La DGM a través de su departamento de planificación y desarrollo ha elaborado y documentado todos los procesos de todas las áreas de la institución, actualmente contamos con el mapa de proceso y está en proceso de enviar al MAP el manual de procedimiento institucional y misional de la institución para su aprobación.</p> <p>Los encargados de área son los responsables del fiel cumplimiento y la ejecución de los detalles y pasos de los procedimientos establecidos. Esto se encuentra identificado en las fichas de los procedimientos.</p> <p>Se evalúan los procesos de acuerdo con los planes estratégicos y operativos para lograr la ejecución de los mismos, se actualizan según las innovaciones de cada área. Por</p>	<p>No tenemos el manual de procedimiento y misional aprobado por el MAP.</p>

<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</li> <li>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).</li> <li>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.</li> <li>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</li> <li>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</li> </ol>	<p>ejemplo, se realizaron cambios al Organigrama como la división de las áreas de Fiscalización y Catastro, la Misión, Visión y Valores fueron adecuadas a las funciones de la DGM, tras la creación del MEM.</p> <p>Cada proceso se le da seguimiento a través de reuniones de consulta por los encargados de áreas para el cumplimiento de los planes estratégicos y metas presidenciales, las cuales periódicamente son revisadas y monitoreadas.</p> <p>Cada dirección de área, departamento y otros se reúne para diseñar los procesos teniendo en cuenta los monitoreos anteriores con los empleados de las distintas áreas. Durante el proceso de fiscalización conjunto con los concesionarios se analizan las oportunidades de mejora de los diferentes procesos.</p> <p>La DGM asigna los recursos necesarios para la ejecución de los procesos según su nivel de prioridad, los cuales son incluidos en el presupuesto plurianual y son monitoreadas por las metas presidenciales.</p> <p>La DGM está siempre pendiente de la mejora continua de la simplificación de los procesos para una mejor labor, y si se ha tomado cambios en la emisión de una resolución estableciendo un número máximo de 3 correcciones en las solicitudes de concesiones. (Resolución No. R-MEM-REG-002-2017).</p> <p>A través de las Metas Presidenciales se establecen los resultados esperados y se miden por los indicadores de desempeño. Estas Metas nos dan la oportunidad de</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</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>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>cumplir, evaluar y mejorar los procesos, también en el cumplimiento del POA.</p> <p>La DGM es monitorizada y evaluada sobre el impacto de las TIC, por SISTIGE, Rankin de uso de la tecnología de la información.</p> <p>La institución ha desarrollado formación de E-learning en el Post-grado realizado por técnicos de la DGM por CAMIPER Cámara Minera del Perú sobre “Ingeniería Geológica”, de igual forma algunos de nuestros técnicos realizaron Maestrías en España. Participación en diferentes conferencias internacionales donde se adquieren conocimiento de buenas prácticas mineras, Igualmente personal nuestro ha realizado ponencias en diferentes ámbitos de la minería tanto nacionales como internacionales.</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>La DGM tiene como responsabilidad por la ley 146-71 de ofrecer los servicios ante las solicitudes de concesiones de exploración y explotación de áreas para la búsqueda minerales metálicos y no-metálicos. Todas las concesiones son fiscalizadas. Otros servicios como son: el apoyo a la minería artesanal en mejoría de sus operaciones, seguridad y en algunos casos ayuda económica para que mejoren la efectividad en sus explotaciones. También, la DGM ha</p>	

	desarrollado resultados en la remediación ambiental del depósito de bauxita ya minado en las Mercedes, Pedernales.	
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.).	La DGM involucra a los ciudadanos -clientes mediante un formulario un formulario de encuesta en el que se mide el nivel de satisfacción de los servicios ofertados de la institución, como también por medio al buzón de sugerencias, portar web y otros. En las visitas de fiscalizaciones en el campo se intercambian opiniones con los concesionarios en base a los resultados de esta. En pequeña minería se establecen un contacto permanente con los mineros artesanales buscando cuáles son sus necesidades en el área operativa, laboral y económica. plantas que se utilizaron en la reforestación del depósito minado.	
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 output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Actualmente la DGM involucra y da participación a los ciudadanos-clientes y a otros grupos de interés mediante las encuestas, en el cumplimiento de la implantación de Republica Digital en la gestión de los servicios públicos, la DGM ha implementado algunos servicios en los que podemos mencionar el portal de compras y contrataciones y otros servicios que los usuarios pueden solicitar vía digital.	
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.	Por medio de la encuesta y el buzón de sugerencias y quejas, página web, se recaban informaciones útiles para la toma de decisiones en relación a la prestación de los servicios.	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de	La DGM cuenta con una RAE (Unidad de Acceso de la información) y un encargado de la misma la cual se encarga de suministrar	



canales de comunicación eficaces.	todas las informaciones requerida o solicitada por los ciudadanos/clientes.	
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.	En el portal web de la DGM se han colocado todos los requerimientos y se actualizan los datos diariamente; se realizan algunas gestiones a los concesionarios a través del correo electrónico. También por esta misma vía se les comunican las resoluciones.	
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, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).	La DGM dispone de horario flexible, 8:00 am a 4:00 pm de lunes a viernes. El portal web posee todas las informaciones relativa a la institución.	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	A través de la OAI, mediante la Ley de Libre Acceso a la Información Pública se da seguimiento continuo y respuestas a las quejas, y sugerencias que realizan los ciudadanos clientes.	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	En la DGM se cuenta con el Mapa de procesos aprobado por el MAP. que sustenta la producción de los servicios de la institución en el catálogo de servicios. Próximamente enviaremos la carta compromiso para su aprobación donde se encuentran el catálogo de servicio que contiene las informaciones relacionadas a la oferta de los servicios, en este catálogo se detalla la forma de como adquirir el servicio como también los responsables de los mismos y el tiempo de repuesta, como la tasa de servicio si lo requiere.	

	para la prestación de los servicios contamos con un mapa de producción y cada servicio está documentado mediante un procedimiento.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Se coordina acciones con el sector privado como lo son las fiscalizaciones de las concesiones mineras otorgadas aplicando el procedimiento de lugar alineado a lo que establece la Ley Minera 146-71 y su reglamento de aplicación 207-98. Adicional con el sector público se está en total alineamiento y coordinación con el Ministerio de Administración Pública en relación con los aspectos organizativos y de aplicación de la Ley 41-08 de Función Pública.	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Para las fiscalizaciones se desarrolló un sistema compartido por la DGM y el MEM donde se especifican las funciones de los profesionales de ambas instituciones al momento de realizar las fiscalizaciones. A esto se le llama Protocolo de Fiscalización Minera.	
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.	La DGM realiza un análisis de los ciudadanos clientes, Entre el MEM y la DGM se están realizando encuentros para definir sus competencias operativas en la minería artesanal. Para esto. El MEM emitió la Resolución No: en el área de la realización de los mineros artesanales dándole a la DGM la condición de operante de campo en la búsqueda de toda la información, mientras que el MEM otorgara el permiso o licencia.	

<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La DGM tiene alianzas de trabajo con el MEM, como institución adscrita, con MIMARENA en la definición de áreas concesionadas bajo la ley 64-00, para ambas instituciones, con el MIT para los derechos laborales de los mineros artesanales y la seguridad de estos. La DGM realiza labor de campo conjunta con el concesionario en la operación de voladuras en las canteras concesionadas. Esto es para fiscalizar la aplicación de los protocolos de seguridad en relación con los riesgos asociados a esta operación.</p>	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>La DGM cuenta con el departamento de Planificación y Desarrollo y las condiciones materiales y ha liderado el desarrollo de todos los procedimientos para un mejor desempeño en la institución.</p>	
<p>7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).</p>	<p>A través del Departamento de Planificación y Desarrollo se realizan los procesos y procedimiento de toda la institución, La DGM ha desarrollado procesos para gestionarlos de manera transversal, de igual modo nos acogemos por mandato del Ministerio de Administración pública, a los autodiagnósticos CAF, SISMAP, por la Contraloría General de la Republica ( , NOBACI), Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación (NORTICS) y otras. Actualmente contamos con el monitoreo y seguimiento de las metas presidenciales, como también seguimiento de los planes operativos en toda la institución.</p>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

## **CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES**

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

### **SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción**

**Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</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>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>Mediante a la encuesta de satisfacción ciudadana se obtuvo un resultado favorable en cuanto a la percepción de la imagen global de la institución.</p> <p>La DGM mediante consulta para la actualización de la Ley 146-71 de minería, mediante encuesta, mediante encuentros de reuniones clientes del sector y DGM, y por medio a sugerencia vía portal web.</p> <p>La institución se encuentra ubicada en un punto estratégico que le permite al ciudadano/cliente un fácil acceso con transporte público y privado, con horario accesible. Existen rampas para discapacitados y costos por servicios dispuestos en la web.</p> <p>La institución cuenta con un portal web donde se tiene colgada La Ley Minera 147-71 y su reglamento de aplicación y los procedimientos de compras y contrataciones, además la nómina de la institución y otros.</p>	

<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>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se realizó la encuesta de satisfacción ciudadana donde los resultados fueron satisfactorios.</p> <p>En la DGM los servicios que encuentran alineado a la necesidad de los clientes.</p> <p>Según la encuesta los resultados arrojados fueron satisfactorios.</p> <p>Según la encuesta los resultados arrojados fueron satisfactorios.</p> <p>La frecuencia es anual.</p> <p>Según la encuesta los resultados arrojados fueron satisfactorios.</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Los concesionarios, partes interesadas y/o grupos de interés, nos informan de las mejoras logradas en el intercambio de la DGM con ellos.</p> <p>Las sugerencias recibidas fueron recibidas fueron subsanadas e implementadas como en el procedimiento de solicitudes de concesiones mineras.</p> <p>Contamos con una página web informativa donde el ciudadano cliente accede a los servicios.</p> <p>Mediante el monitoreo del uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, mide que se cumpla con las cuotas de compras a</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.	Mipymes y Mipymes lideradas por mujeres establecidas en la normativa de compras y del sector. Mediante las fiscalizaciones periódicas se supervisa las necesidades y el grado de cumplimiento.	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos). 2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.  3. Costo de los servicios.  4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.	Se han establecido horarios flexibles y definidos para la atención de los clientes. Hemos realizados procedimientos para disminuir el tiempo de espera de los servicios. También el MEM aprobó la Resolución N0. R-MEM-REG-047-2016, que disminuye el tiempo de entrega de los resultados de la investigación que realiza la DGM para la entrega o rechazo de las concesiones. En nuestra página web se pueden visualizar el tarifario de los servicios. Todos los servicios son registrados y contabilizados. En el portal web y procedimientos se encuentran los responsables de los diferentes servicios de la gestión.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Los canales de información disponibles son el portar web, documentación física, correos electrónicos, redes sociales, central telefónica, enlace 311,OAI los cuales son utilizados de manera constante.	No existen mediciones de los resultados

2. Disponibilidad y precisión de la información.	A través de la página Web, redes sociales, correos electrónicos y OAI.	No existen mediciones de los resultados
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.		No existen mediciones de los resultados
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	N/A	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	Cumpliendo con los requerimientos de la OAI, dando respuesta a los requerimientos de la parte interesada o ciudadanos/clientes. En consecuencia, lo que se publica en la web está en consonancia con los requisitos de la ley No.200-04.	No existen mediciones de los resultados

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.	Contamos con un buzón de quejas y sugerencias y esta son procesadas mensualmente según la disponibilidad de estas.	
2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.	Procedemos a corregir los expedientes, si no atempera a tres plazos otorgado en la resolución se procede a la declaratoria de renunciante según la resolución #R-MEM-REG-02-2017, regula el perfeccionamiento de las solicitudes de concesiones mineras.	
3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	Todo Ciudadano/Cliente tiene que cumplir con todos los requisitos de la ley minera 146-71.	

### **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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li> <li>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</li> <li>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</li> <li>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</li> <li>6. La responsabilidad social de la organización.</li> </ol>	<p>Según la encuesta los resultados arrojados fueron satisfactorios.</p> <p>El liderazgo de la DGM participó en la revisión de la misión, visión y valores y esta fue colocada en la página web y socializada con todos los empleados de la institución.</p> <p>El liderazgo de la DGM participó en la mejora de los procesos, en la mejora en el ranking del Sismap, en la mejora del ranking de uso e implementación de la tecnología de la información y gobierno electrónico y esta fue colocada en la página web de esta institución.</p> <p>Se ha realizado charla de conflicto de interés por medio al comité de ética para todos los empleados.</p> <p>Aunque exista la consulta y el dialogo internamente, los casos no son registrados de manera estándar.</p> <p>La DGM realiza jornadas de campañas de salud pública, medio ambiente en reforestación utilizando al personal.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</li> </ol>	<p>La alta dirección responde asignando recursos según las necesidades de planificación proyectada en el POA para el logro de los objetivos departamentales.</p> <p>La DGM ha elaborado los procedimientos de los procesos de las diferentes áreas. Para la</p>	



<ol style="list-style-type: none"> <li>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</li> <li>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</li> <li>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</li> </ol>	<p>gestión de los mismos, estos son utilizados en el trabajo diario.</p> <p>La DGM realiza las evaluaciones de desempeño y la descripción de cargos y funciones para las tareas internas.</p> <p>En algunos departamentos se reconoce el trabajo individual como en equipo.</p> <p>La organización está abierta a los cambios y las innovaciones basadas en la mejora continua.</p>	<p>No tenemos un procedimiento para reconocer el trabajo individual y en equipo.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

### Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</li> <li>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</li> <li>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</li> <li>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</li> </ol>	<p>La gestión de conflictos entre departamentos es subsanado entre sí para poder seguir con el desarrollo de los mismos.</p> <p>Existe la flexibilidad de horario para profesores universitarios de la institución, para estudiantes. Existen facilidades dadas por la Ley 41-08.</p> <p>Existe igualdad de oportunidades para todos los empleados en la institución.</p> <p>La DGM dispone de excelentes condiciones de trabajo, todas las áreas están climatizada y cuentan con todos los equipos informáticos para realizar el trabajo.</p>	<p>No existen mediciones de la percepción de los resultados.</p>

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

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

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</li> <li>2. Motivación y empoderamiento.</li> <li>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</li> </ol>	<p>La DGM continuamente apoya el desarrollo de los estudios de postgrados, maestrías y licenciaturas.</p> <p>Existe la motivación para que los empleados se empoderen a seguir estudiando y capacitándose, se le da la oportunidad de hacer maestría en el exterior.</p> <p>Profesionales mejoran su formación para afianzar los objetivos de la institución. Por ejemplo, Ings. Civiles realizan maestrías en el área geológica-minera.</p>	<p>No existen mediciones de la percepción de los resultados.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------

### **SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</li> <li>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).</li> <li>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</li> <li>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</li> </ol>	<p>Existen reportes y control de absentismo, licencias y permisos reposado en cada expediente del empleado de la institución, además se lleva un control de rotación de entrada y salida de personal.</p> <p>La DGM. Realizo una encuesta de clima organizacional, la cual arrojó que se les diera respuesta a todas las propuestas de mejoras, la misma fueron socializadas con todo el personal.</p> <p>Anualmente se realizan evaluaciones de desempeño a todo el personal y existe un registro de calificaciones donde se refleja muy buenos resultados.</p> <p>El personal está involucrado mediante diferentes comités de apoyo para la realización de las tareas. Dentro de eso podemos citar Comité de calidad, Comité de ética, comité de compras y contrataciones, entre otros.</p>	<p>No se existen indicadores ni medición.</p>

5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Se está midiendo el uso de las tecnologías de la información de acuerdo con las categorías establecidas por la OPTIC.	No existen indicadores.
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).	El personal de diferentes áreas de la institución ha participado en varias actividades formativas como maestrías, postgrados y talleres.	
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.).	Periódicamente se le da capacitación al personal para dar un mejor trato a los ciudadanos / clientes y por medio al buzón de sugerencias se recogen las quejas de los ciudadanos / clientes y se toman las medidas de lugar.	No tenemos frecuencias de reconocimiento de individual y de equipos.
8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Se reportaron cuatros (4) casos menores.	
9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).	Según se presente las actividades relacionadas con la responsabilidad social el personal participa de manera voluntaria. Actualmente dos veces al año en reforestación.	
10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.		

**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
----------	--------------------------------------	-----------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</li> <li>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.).</li> <li>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.).</li> <li>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.).</li> <li>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</li> </ol>	<p>La Institución realiza jornada de reforestación dos veces al año y apoya al Ministerio de Salud Pública y otras instituciones cuando lo requieren en campañas sanitarias nacional.</p> <p>Por medio a las concesiones mineras otorgadas y ejecución de la minería en general se percibe la generación de empleos. En Cotuí, Bonaó, Pedernales, El Valle y Barahona, Se abrieron oficinas con brigadas dedicadas a la reforestación de área ligada a la minería.</p> <p>La DGM promueve las actividades mineras en las cuales tienen impactos positivos económico y social en las comunidades alrededor de las operaciones, por ejemplo: proyecto Bauxita, la minería artesanal, entre otros, en la implementación de empleos.</p> <p>La Institución realiza 2 jornadas al año de reforestación, se hicieron cambios de los aires acondicionados de alto consumo a invertir para la reducción del uso de la energía. De igual forma se le solicita al solicitante de concesión una carta de los parámetros medioambientales que entrega MIMARENA.</p> <p>N/A</p>	<p>La DGM no ha medido el impacto de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos.</p> <p>No existe medición.</p> <p>No existe medición.</p> <p>No existe medición.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>En cuanto a la accesibilidad la institución se encuentra en un punto estratégico, de acceso viable. La institución trabaja apegada a su misión, visión y valores de la organización.</p> <p>Existe una percepción mediática en cuanto a lo económico y medioambiental.</p>	<p>No tenemos parqueo para visitantes.</p> <p>No existe medición y no apoyamos a las organizaciones financieramente.</p> <p>No existe medición.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**  
**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. 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>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>En la DGM se acoge a los lineamientos de compras y contrataciones del Estado, se le exige al solicitante de concesión una carta de los parámetros medioambientales que entrega MIMARENA. La Institución realiza 2 jornadas al año de reforestación, de los ítems verificados en una fiscalización de concesión de explotación que este actualizados con el informe de cumplimiento ambiental a MIMARENA. Se hicieron cambios de los aires acondicionados de alto consumo a invertir.</p> <p>En el desarrollo de las actividades operativas se mantiene buenas relaciones con autoridades de las comunidades como son patronatos, los alcaldes, Senadores y autoridades civiles y militares.</p>	

3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	Tenemos una línea abierta con los medios de comunicación en cuanto a publicaciones directas de la DGM o eventos ocasionales relacionados a las actividades mineras y en el portal web todas las novedades son publicadas y actualizadas.		
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	N/A		
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).	N/A		
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	N/A		
7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).	La institución apoya a los mineros artesanales en charlas para el conocimiento y de riesgo laborar.		
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).	Se han realizado charlas nacionales como internacionales en la capacitación técnica, seguridad, medio ambiente y salud a los mineros artesanales.		
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).	Actualmente la institucional está desarrollando un programa de Formalización de la Minería Artesanal y se aprobó un decreto 370-19, Reglamento que regula la extracción del Ámbar y larimar, también contamos con un presupuesto aprobado para la limpieza y remoción de escombros del túnel de mineros de larimar en Barahona.		
10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).			
			No existe medición.  No existe medición.  No existe medición.

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Los servicios ofrecidos por la DGM han mejorado notablemente en cuanto al procesamiento de la evaluación de las solicitudes de concesiones, de igual manera se le ha dado participación al usuario en la recepción de documentos de solicitudes. La página web ha sido de mucho apoyo para la agilización de informaciones relevantes al usuario. En la fiscalización se realiza un seguimiento de cumplimiento de las observaciones y se ha implementado un sistema de percepción del concesionario por la visita del fiscalizador de la DGM para mejora del servicio.</p> <p>Como resultado de mejoramiento de las condiciones de vida con la fiscalización se promueve la minería sostenible en el país con las cuales se benefician las partes interesadas, la minería artesanal con sus instructivos en la capacitación técnica, seguridad y medioambiental se ha logrado una mejor calidad de vida y mejor aprovechamiento de los recursos y protección del medioambiente en las zonas de extracción.</p> <p>La DGM trabaja en cumplimiento con el marco legal y se busca la mejora continua en los servicios prestados a los ciudadanos/clientes. Se firmó un acuerdo con el CEIRD. Se realizó un contrato con el Grupo Jaragua para el suministro de plantas para la remediación de la zona minada del área de Las Mercedes, Pedernales.</p>	

<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>La Cámara de Cuentas del RD envió un cuestionario sobre la remediación ambiental de las áreas minadas por bauxita en Pedernales donde se le entregó toda la información pertinente. Además, a través de UAI, llevan toda la inspección del manejo de los recursos utilizados en la remediación. En la operación de minado de bauxita y en la remediación de las áreas minadas el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha inspeccionados el buen uso de especies nativas a ser utilizadas en estas áreas reforestadas.</p>	
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>En catastro minero se han implementado la experiencia de unidades de catastros de otros países por la asesoría de expertos enviados por el Banco Mundial, actualmente se está implementando el programa de LANFOLIO. Producto de las recomendaciones del Baco Mundial. El MEM y el MAP han contribuido con el aprendizaje de la buena práctica o experiencia de los procesos. A través de los intercambios de información en minería artesanal se ha mejorado el conocimiento de la práctica de extracción del oro aluvial y se le está dando capacitación para el mejoramiento continuo de la extracción del Ámbar y el Larimar.</p>	
<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>La DGM en la procura de la mejora continua ha instalado en su plataforma un programa LANFOLIO para el mejoramiento de las solicitudes de las concesiones mineras, (LANFOLIO), además se redujo los plazos y tiempo en los procedimientos para las solicitudes de servicios.</p>	



**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</li> <li>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</li> <li>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</li> <li>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</li> </ol>	<p>El liderazgo asume la responsabilidad mediante los resultados y conclusiones obtenidas por medio a gestión de riesgo o de conflicto en busca de posibles soluciones. La institución desarrollo el SISTAp</p> <p>La necesidad de profesionales ha sido en gran medida suplida y limitada sólo por el presupuesto de la institución., la institución ha avanzado en la forma de reclutar el capital humano mediante concursos públicos, con el objetivo de reclutar el mejor candidato. La DGM envía a sus empleados a seminarios, congresos, talleres nacionales e internacionales. Presencia de profesionales en seminarios, congresos y talleres nacionales e internacionales. Como una forma de capacitarse e intercambio del conocimiento humano.</p> <p>La DGM en procura de la mejora continua ha instalado Por medio a la Resolución No. R-MEM-REG-002-2017 emitida por el Ministerio de Energía y Minas que aplica un número máximo de 3 correcciones y agiliza el otorgamiento de las concesiones en las solicitudes de concesiones, lo cual facilita una reducción de tiempo que además de la información, facilita al cliente el conocimiento de sus responsabilidades y derechos.</p> <p>Con la experiencia en la autoevaluación CAF del MEM mejoramos el tiempo de la autoevaluación propia evitando cometer sus errores. Con la experiencia de los países iberoamericanos en el área de minería</p>	

<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p>	<p>artesanal se concretan acuerdos y experiencias que son asumidas para la mejoría de las operaciones en el país. Acuerdos con CIRDI (Canadian International Research Development Institute). También, Las reuniones anuales del IGF ( Intergovernmental Forum on Mining, Minerals, Metals and Sustainable Development ) con temas de actualidad del sector minero internacional para conocer el avance o situación de los países participante.</p> <p>Se firmó un acuerdo con el CEIRD que se cumple siempre que el CEIRD solicite apoyo de posibles inversionistas en el área minera grande y/o artesanal. Se realizó un contrato con el Grupo Jaragua para el suministro de plantas para la remediación de la zona minada del área de Las Mercedes, Pedernales que se ha cumplido a cabalidad. Acuerdo con el MEN para las fiscalizaciones conjunta de las concesiones mineras.</p> <p>Disminución del tiempo de los clientes utilizando la página web para la comunicación directa con la institución. También la institución participa del SIGEF (Sistema de la Gestión Financiera), optimiza los procesos administrativos de la institución; los indicadores del SISMAP (Sistema de Monitoreo de la Administración Publica), optimizan la organización.</p> <p>El Ministerio de Administración pública realiza mediante el monitoreo del SISMAP una auditoria de todos los subsistemas de la organización. una auditoria anual a los expedientes de los empleados en el departamento de recursos humanos. Además,</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>la Cámara de Cuentas realiza una auditoria a las declaraciones juradas de los funcionarios.</p> <p>Se cumplen en un 100% los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>La gestión financiera ha logrado resultados satisfactorios.</p> <p>La gestión administrativa ha logrado mejorar en lo posible los salarios, equipos y Materiales y mobiliarios necesarios para cumplir con las actividades de la institución. Aun con un presupuesto bajo, se han realizado, además, capacitación en el país y en el extranjero.</p>	<p>No hemos participado en concursos.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------

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