



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

**NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN**

**MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS**

**FECHA**

**21/07/2021**

# MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

## Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

### Evaluación Individual.

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

**Incluya evidencias.** Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a. Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- b. En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- e. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- f. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- g. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

## CRITERIOS FACILITADORES

### **CRITERIO I: LIDERAZGO**

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>1. Desde el 2017, fue formulado y desarrollado el Plan Estratégico 2017-2020, luego, se realizó a mediados del 2020, una jornada de socialización con los grupos de interés para integrar y las propuestas de la nueva misión y visión, el PEI 2021-2024 con los grupos de interés y colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <a href="https://mem.gob.do/nosotros/quienes-somos/">https://mem.gob.do/nosotros/quienes-somos/</a></li> <li>b. Lista de participantes de la socialización del PEI 2021-2024.</li> <li>c. Reglamento Interno del Personal.</li> <li>d. Correos Institucionales Misión, Visión y Valores, y Acrílicos colocados en cada recepción del MEM.</li> <li>e. URL del PEI 2021-2024, <a href="https://mem.gob.do/transparencia/plan-ificacion-estrategica-institucional-2/">https://mem.gob.do/transparencia/plan-ificacion-estrategica-institucional-2/</a></li> <li>f. Carné de empleados.</li> <li>g. Banner de Intranet.</li> </ul> <p>2. El MEMRD cuenta con un marco de valores alineado con la misión y visión institucional, fundamentado en el marco de valores del sector público según el Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>1. No se evidencia la actualización de todos los documentos internos acorde a los nuevos postulados estratégicos y línea gráfica.</p>

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>a. <a href="https://mem.gob.do/nosotros/quienes-somos/">https://mem.gob.do/nosotros/quienes-somos/</a></p> <p>b. Reglamento Interno del Personal.</p> <p>c. Código de Ética Institucional.</p> <p>d. Lista de Asistencia Pensamiento Estratégico y Foto.</p> <p>e. Correos institucionales sobre la misión, visión y valores.</p> <p>f. Banners acrílicos colocados en la Recepción.</p> <p>g. URL del PEI 2021-2024, <a href="https://mem.gob.do/transparencia/planificacion-estrategica-institucional-2/">https://mem.gob.do/transparencia/planificacion-estrategica-institucional-2/</a></p> <p>h. Foto de Carné de empleados</p> <p>i. Banner de INTRANET</p> <p>j. Brochure quienes somos</p> <p>3. El MEMRD comunica su misión, visión y valores institucionales, basada en la relación de interacción y de participación dinámica que existe entre el staff directivo y los colaboradores de todas las unidades, así como con los grupos de interés.</p> <p>De este modo se fomenta también la colaboración y el compromiso con las metas y objetivos institucionales, establecidos en los planes operativos anuales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Lista de asistencia a socialización del PEI 2021-2024.</p> <p>b. Socialización a través de correos sobre la Misión, Visión y Valores.</p> <p>c. Acrílicos con los postulados estratégicos en cada recepción.</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</p>	<p>d. URL del PEI 2021-2024 y POA 2021. <a href="https://mem.gob.do/transparencia/planificacion-estrategica-institucional-2/">https://mem.gob.do/transparencia/planificacion-estrategica-institucional-2/</a></p> <p>e. Brochure y Captura “Quiénes Somos” del portal web institucional.</p> <p>f. Reglamento Interno del Personal.</p> <p>g. Banner INTRANET.</p> <p>h. Informe del MAP sobre Acuerdo de Desempeño Institucional (EDI) 2021.</p> <p>4. En el 2020 se llevó a cabo una readecuación en el PEI 2021-2024 sobre los postulados estratégicos. La misión, visión y valores se revisan de manera periódica con el objetivo de adoptar los cambios del entorno externo que inciden en el accionar institucional. De acuerdo con el procedimiento metodológico para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI), en el caso del POA, cada año se realiza una encuesta para recopilar la información relevante sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés, de ahí se determina el impacto en la misión, visión y valores institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. URL PEI 2021-2024,</p> <p>b. Análisis FODA y PEST 2021-2024.</p> <p>c. Misión, Visión y Valores aprobados.</p> <p>d. Proced. Formulación Física y Financiera del POA.</p> <p>e. Expectativas y necesidades grupos de interés 2021.</p> <p>5. El MEM cuenta con un sistema eficaz para prevenir comportamientos no éticos, cuenta con un Comité de Ética juramentado en</p>	<p>5. No se cuenta con la medición y/o aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional 2021.</p>
---	--	--

<p>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>enero de 2015 en un acto presidido por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental. El 21 de agosto de 2019 se llevó a cabo el segundo acto de elecciones, en el que fueron elegidos los miembros de la Comisión de Ética del MEM por los siguientes dos años.</p> <p>En adición, se realizó jornada de socialización del Código de Ética a todo el personal, motivando al cumplimiento de los valores institucionales, orientando sobre la gestión de los buzones de denuncias, como canales físicos de captura de información ubicados en puntos estratégicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Acta de Reunión de la Comisión Ética.</li> <li>b. Plan de Trabajo de la CE 2021.</li> <li>c. Código de Ética Institucional, y distribuido al personal de nuevo ingreso.</li> <li>d. Socialización del código de ética.</li> <li>e. Plan de Trabajo de la CE del MEM 2021.</li> <li>f. Informe de resultados Encuesta de Clima Ético 2020.</li> </ol> <p>6. Con el objetivo de identificar y gestionar eficientemente los conflictos de interés y asuntos relacionados a dilemas éticos, el MEM ha adoptado medidas orientadas a la prevención de la corrupción, como es la firma del Código de Pautas Éticas.</p> <p>Dicho código fue firmado por el ministro y los viceministros. Procedimiento para la gestión de denuncias a través de los buzones de sugerencia.</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 evidencia que la institución ha capacitado a los colaboradores sobre manejo de conflictos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Lista de asistencia a la capacitación en Manejo de Conflictos 2021.</li> <li>Enlace de las declaraciones juradas de todos los funcionarios del MEMRD conforme a la Ley No. 311-14 y sus reglamentos.</li> <li>Código de Pautas Éticas</li> <li>Reglamento Interno del Personal.</li> <li>Lista de asistencia al taller de orientación sobre la Ley No. 41-08 de Función Pública.</li> <li>Convocatorias y lista de asistencia a talleres sobre Régimen Ético y Disciplinario.</li> <li>Presentación de los miembros de la Asociación de Empleados y sus funciones.</li> <li>Informe de resultados Encuesta de Clima Ético 2021.</li> </ol> <p>7. El MEM mantiene un clima de confianza y respeto mutuo, para ello, cuenta con un Staff Directivo, integrado por los directores y encargados de cada unidad estratégica y de apoyo para evaluar y monitorear la agenda estratégica institucional en coherencia con la misión y la visión en un clima de confianza, respeto mutuo y liderazgo. En este espacio de interacción bimensual, se informan novedades, se exponen y fundamentan los avances respecto a resultados esperados e incorporan nuevas tareas.</p> <p>En adición, y para asegurar una efectiva comunicación horizontal, cada año se aplican</p>	
--	--	--



	<p>encuestas de clima laboral y se estableció en 2019 la “Estación de Atención al Colaborador” mecanismos de recepción de quejas, sugerencias y recomendaciones para contribuir al mejoramiento continuo de la gestión institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>POA RRHH.</li> <li>Estación de Atención al Colaborador.</li> <li>Equipo Deportivo del MEMRD.</li> <li>Lista de asistencia Taller sobre liderazgo.</li> </ol>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>I. El MEMRD tiene definida su estructura organizativa acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>Además, para mejor cumplimiento de la misión institucional y respuesta a las necesidades de los grupos de interés, se han conformado los Comités y mesas de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comité Nacional para la Iniciativa de Transparencia en las Industrias Extractivas.</li> <li>Mesa de Concesiones Mineras.</li> <li>Mesa de Fiscalización Económica Ind. Extractivas.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Estructura Organizativa MEMRD.</li> <li>Manual de Cargos.</li> <li>Mapa de procesos.</li> </ol>	<p>I. No se cuenta con una actualización y adecuación de la Estructura Organizativa.</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>d. POA 2021.  e. Proced. Formulación Física y Financiera del POA.  f. Comunicación de expectativas y necesidades grupos de interés.  g. Borrador Manual de Funciones.</p> <p>2. Se evidencia que la institución identifica los cambios necesarios relacionados a la estructura organizacional a los fines de afianzar el desarrollo institucional, a través de la creación de áreas que contribuyen a la mejora de los procesos y servicios institucionales.  Evidencian:  a. Estructura Organizativa del MEMRD. <a href="https://mem.gob.do/transparencia/organigrama/">https://mem.gob.do/transparencia/organigrama/</a>  b. Reuniones internas y con el MAP para revisión de la Estructura Organizativa</p> <p>3. El MEMRD definió y estableció las metas para los productos e indicadores asociados a cada objetivo, están contenidas en los planes operativos anuales (POA) que son formulados por cada unidad funcional de la institución con la asistencia técnica de la DPyD.  De igual manera, se han determinado los indicadores de resultados cuantificables para el seguimiento y medición efectiva de los procesos institucionales mediante la matriz de seguimiento a los indicadores para los procesos.  Evidencias:  a. URL del PEI 2021-2024 y POA 2021.</p>	
--	--	--

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>b. Plan de Mejora Institucional 2020 y 2021.</p> <p>c. Matriz de Indicadores de los Procesos Calidad.</p> <p>4. El MEMRD tiene establecido el monitoreo del POA, que permite analizar trimestralmente el cumplimiento de los compromisos relativos a la producción institucional. Se continuaron las mejoras en el diseño y desarrollo del Sistema Automatizado SISPOA para el control y eficiencia en la gestión de los objetivos operativos institucionales. Se realizaron los talleres para la metodología para la gestión del riesgo institucional para asegurar el logro de los objetivos estratégicos y operativos. Se mantiene actualización periódica de los indicadores de gestión pública.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Matrices de Riesgos basada en la norma ISO 9001:2015 de las unidades y las NOBACI.</p> <p>b. Informes de Monitoreo del POA 2020 y 2021.</p> <p>c. Reportes de avances NOBACI.</p> <p>d. Informe de resultados de los Indicadores de Gestión Pública</p> <p>e. Autodiagnósticos CAF 2017, 2019, 2020 y 2021.</p> <p>5. El MEMRD evidencia que la institución realiza el ejercicio de la Autoevaluación Anual del Common Assessment Framework (CAF). La autoevaluación relacionada con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015.</p>	
---	---	--

<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Se mantienen actualizados los principales indicadores de calidad y actualización anual del Autodiagnóstico institucional basado en el Modelo CAF y la Norma ISO 9001: 2015. Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Autodiagnósticos CAF 2015 al 2021.</li> <li>b. Plan de Mejora CAF 2021 aprobado por el MAP.</li> <li>c. Autodiagnóstico ISO 9001:2015. realizado en 2017, 2019, 2020 y 2021.</li> <li>d. Informe sobre buenas prácticas de gestión de calidad en el MEM 2021.</li> </ol> <p>6. El MEMRD mantiene una efectiva alineación de la estrategia de administración electrónica de información y datos con las necesidades operativas en todas las unidades, adquiriendo y desarrollando para ello diferentes sistemas, entre los que se encuentran: TRANSDOC, AutoCAD, ArcGIS (plataforma de información Geo referencial, Base Nacional de Datos de Hidrocarburos (BNDH), Sistema de Recursos Humanos (SIREH), SISPOA en Planificación y Desarrollo. La dirección de Comunicaciones y la TIC incluyen en sus productos del POA actividades que aseguran una mejor administración electrónica de las operaciones del MEMRD, un ejemplo de ello es la APP Móvil. Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Implementación República Digital.</li> <li>b. Taller de Burocracia Cero.</li> <li>c. INTRANET.</li> <li>d. ArcGIS.</li> </ol>	
---	--	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>e. Relación de sistemas e información y administración de datos del MEMRD.</p> <p>f. POA 2021 de la Dir. de Comunicaciones y TIC.</p> <p>g. SISPOA, TRANSDOC.</p> <p>h. APP Móvil.</p> <p>7. Las condiciones estructurales, técnicas y operativas creadas para gestionar procesos y administrar los proyectos institucionales, son eficaces y adecuadas, para ello se han integrado varios equipos de trabajo multidisciplinarios convenientes para los procesos y proyectos existentes, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comités: Ética, Calidad, SISTAP, Compras y Contrataciones, NOBACI.</li> <li>• Asoc. de Servidores Públicos (ASP).</li> <li>• M. de Evaluación Concesiones.</li> <li>• Mesa de Regulación Energética.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <p>a. Registros de reuniones de los diferentes Comités.</p> <p>b. Actas de conformación Comités.</p> <p>8. El MEMRD cuenta con diversos canales eficientes de comunicación para gestionar la agenda estratégica institucional por medio de comunicados de prensa, publicaciones audiovisuales, portal web institucional, chat en línea, foros, impresos digitales y redes sociales, línea *462 para el caso de los clientes externos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Página WEB <a href="http://www.mem.gob.do">www.mem.gob.do</a></p> <p>b. Reglamento Interno de Personal.</p> <p>c. Captura de pantalla Redes Sociales.</p> <p>d. <a href="mailto:info@mem.gob.do">info@mem.gob.do</a></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>e. APP Móvil.  f. Sistema TRANSDOC.  g. Murales digitales.  h. INTRANET.  i. Portal de Transparencia.  j. SAIP.  k. República Digital.</p> <p>9. El MEMRD ha demostrado el compromiso de los líderes/directivos hacia la mejora continua la innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.  Evidencias:  a. Autodiagnósticos CAF 2015, 2017, 2019, 2020, y 2021.  b. Informe Plan de Mejora CAF 2020.  c. Plan de Mejora CAF 2021.  d. Acuerdo de Desempeño Institucional 2021.  e. Calif. Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública.  f. Estación de Atención al Colaborador.  g. Buzón de Denuncias.  h. Encuesta de Sat. Ciudadana 2021.  i. Encuesta de Clima Ético 2021.</p> <p>10. La comunicación de los factores impulsores de las iniciativas del cambio y de sus efectos son comunicados permanentemente, lo cual se desarrolla a partir de los esfuerzos conjuntos entre el staff directivo y los colaboradores.  Evidencias:  a. Socialización PEI 2021-2024.  b. Portal WEB MEMRD.  c. Correo institucional.  d. Registros Talleres Aulas del Saber.</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Análisis de necesidades y expectativas grupos de interés.</li> <li>f. INTRANET.</li> <li>g. Socialización Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2021.</li> </ul>	
--	---	--

**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>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</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>1. La máxima autoridad promueve, como parte de las actividades estratégicas y operativas, en reuniones, encuentros y talleres la integración en todos los niveles de la institución conforme a los objetivos y valores institucionales.</p> <p>El MEM cuenta con un programa de reconocimiento a empleados meritorios que distingue las categorías trabajo en equipo y valores institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Comité de Ética y ASP.</li> <li>b. Carné y separadores de libros socializando misión, visión y valores</li> <li>c. Ofrenda Floral al Altar de la Patria 2021.</li> <li>d. Reforestación 2021.</li> </ul> <p>2. Como parte de la cultura organizacional instaurada en el MEMRD, se han establecido acciones y medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación, promoviendo así una cultura de confianza mutua y de respeto entre los líderes y empleados.</p>	<p>1. No se cuenta con evidencia sobre el establecimiento del programa de Reconocimiento 2020 y 2021.</p> <p>2. No se evidencia que se haya realizado alguna actividad del ministerio sobre el día de las Madres, Padres y secretarias.</p>

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Un ejemplo es la “Estación de atención al colaborador”, en donde cada colaborador está en capacidad de tramitar sus quejas y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Código de Ética.</li> <li>b. Informe Encuesta de Clima y Cultura Org. 2018, 2019, 2020 y 2021.</li> <li>c. Solicitud asesoría al MAP / ASP.</li> <li>d. Reglamento Interno del Personal.</li> <li>e. Asistencias en Inducción al Personal.</li> <li>f. Afiches y Socialización informes Estac. Al Colaborador.</li> </ul> <p>3. Para asegurar una comunicación efectiva, el MEMRD mantiene información y consultas periódicas a los empleados en diferentes aspectos relacionados con asuntos claves en la institución.</p> <p>Como muestra de esto, se dispone de correos electrónicos, murales digitales (TV) y otros medios que permiten asegurar que el 100% de los colaboradores cuentan con información actualizada sobre diversos temas relacionados con la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Minuta de reuniones de STAFF.</li> <li>b. Captura de pantalla comunicaciones remitidas TRANSDOC.</li> <li>c. Circular sobre Informes de Encuesta de Clima Organizacional 2021.</li> <li>d. INTRANET.</li> <li>e. Redes Sociales del MEMRD.</li> <li>f. Nota de Prensa enviados por Correo.</li> </ul>	
--	--	--





<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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Plan de Capacitación 2021.</li> <li>b. Informe de Estación de Atención al Colaborador en todos los niveles jerárquicos.</li> <li>c. Minutas de reuniones de equipos.</li> </ol> <p>6. Con el propósito de formalizar la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias en todas las unidades del MEMRD ante la ausencia del responsable de la unidad, se estableció la “Matriz de Suplencia” que ha facilitado el proceso de formalización y despliegue del potencial del empleado que asume la responsabilidad y garantizando la continuidad de los procesos que se ejecutan en la unidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Comunicaciones sobre de delegación de autoridad y firmas por ausencias a nivel de ministro, viceministros y directores.</li> <li>b. Matriz de Suplencia.</li> <li>c. Encuesta de clima organizacional.</li> </ol> <p>7. Mediante los procesos de inducción, capacitación y de gestión del conocimiento, a través de la dirección de Recursos Humanos del MEMRD se promueve una cultura de desarrollo individual y colectivo, animando a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. URL Plan de Capacitación 2021 elaborado.</li> <li>b. URL Procedimiento de evaluaciones del desempeño.</li> </ol>	
--	--	--

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>c. Lista de Asistencia actividades sobre participación de los empleados en cursos, talleres y diplomados.</p> <p>d. Matriz de Eventos Internacionales.</p> <p>e. Convocatorias para realizar cursos en línea.</p> <p>8. Como muestra de la receptividad y la voluntad de los líderes o altos mandos del MEMRD se han establecido los siguientes canales para recepción de propuestas y recomendaciones de los empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estación de la Estación al Colaborador.</li> <li>• Encuestas de Clima Laboral.</li> <li>• Buzones de Denuncias.</li> <li>• Encuesta de Clima Ético febrero 2020.</li> <li>• Creación de la Asociación de Servidores Públicos (ASP).</li> <li>• Registro de miembros Comité de Ética Institucional.</li> <li>• Reuniones Operativas en los Viceministerios, Direcciones y Departamentos mensuales.</li> </ul> <p>De acuerdo con la naturaleza de cada mecanismo o instrumento se ofrece informes y retroalimentación constructiva a los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Minutas de reuniones de STAFF.</p> <p>b. Minuta reuniones Direcciones y Departamentos Inv. Charla Pensamiento Estratégico: Lista de participantes, fotografías.</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>c. Informes de gestión Estación de Atención al Colaborador.</p> <p>d. Encuesta de Clima Ético 2021.</p> <p>e. Acta Comité de Ética Institucional</p> <p>f. Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.</p> <p>9. El MEM cuenta con un Programa de Reconocimiento como parte del subsistema de compensación, cada año se otorga un bono anual a todos los colaboradores en función de los resultados del desempeño alcanzados, y un bono escolar como contribución para los gastos escolares. Evidencian:</p> <p>a. Procedimientos de Compensación y Beneficios.</p> <p>10. El MEM ofrece asistencia a las necesidades y circunstancias especiales de los empleados, cuando por situaciones de salud han requerido asistencia para costear medicamentos, gestión para donación de sangre o por emergencias médicas. En adición, como parte del sistema de compensaciones y beneficios a través de la dirección de Recursos Humanos. Evidencias:</p> <p>a. Almuerzo diario al personal cuyo ingreso es inferior a RD\$35,000.00.</p> <p>b. Bono escolar.</p> <p>c. Facilidades de Préstamos con Banreservas.</p> <p>d. Cooperativa COPCDEEE.</p> <p>e. Club Julio Saury (CDEEE).</p> <p>f. Licencias y permisos por condiciones especiales, en especial por el COVID-19.</p>	<p>9. No se evidencia el establecimiento del programa de Reconocimiento y el establecimiento de la Evaluación del Desempeño. Ni Fotos y correos de la entrega de reconocimiento a empleados y equipos de trabajo destacados.</p>
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>g. Día libre de cumpleaños.</li> <li>h. Ayuda monetaria para estudios y tratamientos médicos de familiares.</li> <li>i. Instalación Unidad Médica y Sala de Lactancia.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ul 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> </ul>	<p>1. El Plan Estratégico Institucional (PEI) en el MEMRD fue elaborado a partir de la identificación de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades.</p> <p>Luego de aplicar la encuesta y la metodología FODA se formulan los posibles productos, las estrategias por productos, los indicadores y metas, asignándose, mediante el análisis conjunto, a los POA de cada unidad los compromisos resultantes que correspondan.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formularios de identificación de necesidades grupos de interés.</li> <li>b. Matriz Requerimientos Comunitarios.</li> <li>c. URL PEI 2021-2024 – Grupos de Interés.</li> <li>d. Informes ESC-MEM 2021.</li> </ul> <p>2. Como contribución en el proceso de definición de las políticas públicas relacionadas con el MEMRD se ha organizado en el ministerio una instancia especializada interdisciplinaria de políticas públicas en diferentes foros, cuya misión es la formulación de los borradores de</p>	<p>1. Actualmente no se evidencian consultas públicas sobre anteproyectos de Ley.</p>

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>anteproyectos de leyes, reglamentos y decretos relacionados con el desarrollo, organización, transparencia y eficiencia de los procesos sectoriales de la competencia del MEMRD, de conformidad con la misión institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Res. normas Acceso de Terceros a Instalaciones de Gas Natural.</li> <li>b. Mesa de Fiscalización.</li> <li>c. Decreto 370-19, Reglamento para Regular la extracción de Ámbar y Larimar.</li> </ul> <p>3. El MEMRD ha identificado las políticas públicas relevantes para gestionar y aprovechar los recursos energéticos y mineros. Las mismas están plasmadas en iniciativas de modificación y creación de instrumentos normativos para el buen desempeño de los sectores de su rectoría (por ejemplo: eficiencia energética, minería e hidrocarburos).</p> <p>Entre los avances más significativos en el período 2020-2021 están:</p> <p>La primera Ronda Petrolera y el Anteproyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión de la Renta Estatal Minera (SINAGEREM), para inversión de los ingresos por actividades mineras en proyectos de desarrollo comunitario, de forma participativa y transparente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pacto Eléctrico Nacional. Verificar esta información con el VM. Energía.</li> <li>b. Ronda Petrolera del 2021.</li> <li>c. Remisión Antep, Ley Minera, MAPE</li> </ul>	
---	---	--

<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>d. SINAGEREM</p> <p>e. Socialización Decreto 370-19: extracción de Ámbar y Larimar</p> <p>f. Anteproyecto Ley de Eficiencia Energética y Uso Racional de la Energía.; estandarización de temperatura en instituciones públicas</p> <p>g. Acuerdo o ley: compra de equipos energéticos.</p> <p>4. Para 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 a los acuerdos con las autoridades acerca de los recursos necesarios se formuló el PEI 2021-2024 en coherencia con los ejes y objetivos generales y específicos de la END, se procedió a la alineación de su producción con los ODS y las metas de gobierno, respondiendo así a un mandato ejecutivo.</p> <p>De igual manera, se presupuestaron los productos del POA con la finalidad de asegurar acorde a su importancia, los recursos para la implementación, asistencia presidencial y técnica internacional no reembolsable.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. PEI 2021-2024 alienado a la END y ODS y POA 2021.</p> <p>b. Reporte de Metas Presidenciales.</p> <p>c. Presupuesto MEMRD 2021.</p> <p>d. Reporte de Metas</p> <p>5. El MEMRD mantiene relaciones con las partes interesadas en los ámbitos de su</p>	
--	--	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>competencia, involucrando a cada actor relevante en el desarrollo de las políticas, planes estratégicos y operativos, integrándolos en los procesos y sistemas definidos para la gestión institucional.</p> <p>Como parte del programa CAB se involucra a los socios estratégicos y grupos comunitarios en la identificación y gestión de soluciones a las necesidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>PEI 2021-2024.</li> <li>Inicio del PEI 2021-2024.</li> <li>POA 2021.</li> <li>Registro de visitantes.</li> <li>Modelo de contrato Hidrocarburos.</li> <li>Secretaría EITI.</li> <li>Matriz de acuerdos MEMRD.</li> <li>Matriz de requerimientos comunitarios.</li> </ol> <p>6. El MEM mantiene relaciones proactivas con las autoridades políticas, las entidades adscritas, ministerios, direcciones generales, consejos provinciales, organismos nacionales e internacionales, entre otros.</p> <p>Asimismo, en la sala informativa el Portal WEB de la institución se presenta la multiplicidad de relacionamientos con diversos actores políticos del país.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Informes del POA 2020 de la Dirección de Relaciones Internacionales.</li> <li>Matriz de acuerdos MEMRD.</li> <li>Informes de la Secretaría de la Iniciativa para la transparencia de la Industria Extractiva (EITI).</li> </ol>	
--	--	--



<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>7. Entre las acciones desarrolladas por el MEMRD en el marco de las alianzas y relaciones de trabajo en red con grupos de interés relevantes, se encuentran: Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informe de resultados del Programa Cultivando Agua Buena.</li> <li>b. Firma de acuerdo sobre Reciclaje, botellas plásticas.</li> <li>c. Programa Cultivando Agua Buena (CAB).</li> <li>d. Intercambios con entidades académicas.</li> <li>e. Organización ASFL.</li> <li>f. Auditorías Energéticas y Charlas sobre el Uso Racional de la Energía.</li> <li>g. Parque Temático en Energías Renovables (PTER).</li> </ul> <p>8. Como parte del programa CAB, cada año se realizan numerosas actividades juntamente con los miembros comunitarios, organizaciones de profesionales, juntas de vecinos y asociaciones en los distritos mineros. Además, en la implementación del estándar de transparencia para la Industria Extractiva, se involucran miembros de la sociedad civil, la industria extractiva y el sector gubernamental. En adición, el MEMRD participa activamente en actividades nacionales e internacionales, en eventos, congresos y seminarios desarrollados en distintas modalidades presenciales o virtuales, como invitado o como anfitrión. Evidencias:</p>	
---	--	--

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Relación de reuniones de equipos.</li> <li>b. Agenda despacho-gabinete.</li> <li>c. Pacto de las Aguas Barahona.</li> <li>d. URL visita estudiantes al PTER.</li> <li>e. Dos (2) Certificaciones de ASFL.</li> <li>f. Creación de la Comisión Mixta de la Ley No. 122-05 de regulación y fomento de la asociación.</li> </ul> <p>9. La construcción y promoción del conocimiento público es uno de los pilares del desarrollo y el fortalecimiento institucional, algunas de estas son:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Premio a la Calidad 2019 y 2020.</li> <li>b. Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2020.</li> <li>c. Noticias en Sala informativa del portal WEB</li> <li>d. Publicaciones redes sociales, Prensa, TV de los logros del MEM.</li> <li>e. APP Móvil</li> <li>f. Fotografía de los murales digitales.</li> <li>g. Calificaciones en Sistema Monitoreo de Gestión Pública (SMMGP).</li> </ul>	
---	--	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>10. A través de la dirección de Comunicaciones, el MEMRD utiliza una amplia red y medios de comunicación internos y externos para la difusión de informaciones actualizadas, en correspondencia con la evolución de las tecnologías de la información y comunicaciones, tales como: redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, LinkedIn, chat en línea, APP Móvil, RSS Really Simple Syndication, formato XML para distribuir contenido en la web. Foros, subportales y publicación de Noticias en el portal web, prensa escrita, programas televisivos, radiales, coloquios entre organizaciones públicas, privadas y otros grupos de interés.</p> <p>Este concepto responde a los criterios específicos de marketing digital para la gestión y manejo de la información centrada en los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Portal web institucional</li> <li>b. Captura redes sociales</li> <li>c. Sub portales MEMRD</li> <li>d. Portal SAIP</li> <li>e. Inclusión de servicios en línea *462</li> <li>f. Foro</li> <li>g. Intranet</li> <li>h. Reporte cobertura en los medios</li> </ol>	
--	---	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus</p>	<p>1. Anualmente, el MEM mantiene una identificación de todos los compromisos institucionales con cada una de las partes interesadas o grupos de interés. Elabora un documento llamado matriz de análisis y expectativas de los factores externos e internos</p> <p>La institución tiene identificado quiénes son sus grupos de interés, así como lo que esperan de la institución, las prioridades de control y las acciones de seguimiento.</p> <p>Se realiza una “Revisión por la Dirección” donde se presentan los resultados de la gestión realizada por todas de las áreas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mapa de procesos que muestra los grupos de interés relevantes del MEMRD.</li> <li>b. PEI 2021-2024 que contiene descripción de actores relevantes y los compromisos institucionales respecto a esos grupos.</li> <li>c. Matriz de compromisos partes interesadas del MEMRD.</li> </ul> <p>2. La información relacionada con las necesidades y expectativas de los grupos de</p>	

<p>necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>interés del MEMRD, es recopilada, analizada y revisada cada año para introducir mejoras en la funcionalidad institucional y actualizar los objetivos y metas de los planes operativos de cada unidad involucrada, a fin de dar respuesta a dichas necesidades y expectativas.</p> <p>Esto se realiza por medio del formulario de identificación de necesidades que se remite cada año previo a la formulación de los planes operativos para el año siguiente, por medio de los formularios de requerimientos comunitarios del Programa Cultivando Agua Buena (CAB) y en las encuestas de satisfacción dirigidas a clientes externos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. PEI 2021-2024.</li> <li>b. Formulario de identificación de necesidades</li> <li>c. Matriz de requerimientos comunitarios.</li> <li>d. Lista de asistencias y fotografías a talleres, encuentros comunitarios.</li> <li>e. Matriz de compromisos partes interesadas del MEMRD.</li> </ol> <p>3. El MEMRD recopila, analiza y revisa de forma periódica la información relevante sobre las variables político-legales, socioculturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas y otras relacionadas a los sectores energético, minero y de hidrocarburos, mediante la formulación del PEI 2021-2024 se aplicó un FODA institucional para el análisis del</p>	
--	---	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>contexto interno y externo, y la coordinación y participación en comisiones, mesas o equipos de trabajo multidisciplinarios.</p> <p>A través de los subportales EITI y BNDH se mantiene constante revisión y actualización de información relacionada con la minería e hidrocarburos y los cambios en el ámbito legal se revisan y actualizan por medio de la matriz de requisitos legales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>PEI 2021-2024.</li> <li>Análisis FODA.</li> <li>Informes en Subportal EITI.</li> <li>Informes BNDH.</li> </ol> <p>4. El MEMRD en el eje IV del PEI 2021-2024 establece las acciones dirigidas a la aplicación de diagnósticos institucionales y sus respectivos planes de mejora.</p> <p>Tiene a disposición dos importantes canales de monitoreo y evaluación de las variables relevantes de la gestión: los indicadores de gestión pública del MINPRE, así como la evaluación trimestral del POA en cada unidad.</p> <p>Del mismo modo, a través del SMMGP que mide el desempeño institucional a partir de los indicadores: Metas Presidenciales, SISMAP, NOBACI, Ley 200-04, ITICGE, Gestión Presupuestaria, Contrataciones Públicas, Transparencia y el Índice de Satisfacción Ciudadana. Por otra parte, desde el MAP, mediante al acuerdo EDI se</p>	
---	---	--

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo, con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>evalúa el desarrollo y fortalecimiento institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Informes de ejecución trimestral POA 2020 y 2021.</li> <li>b. Resultados Evaluación EDI 2020</li> <li>c. Autodiagnóstico en base al Modelo CAF 2015-2017, 2019 y 2020, 2021</li> <li>d. Reporte sobre las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</li> <li>e. Plan de Mejora CAF MEM 2021.</li> <li>f. Cronograma de reuniones de STAFF</li> </ol> <p>5. Se evidencia que el MEM realiza un análisis sistemático de las debilidades y fuerzas internas a través de los lineamientos estratégicos que permitan afrontarlas de manera eficaz y oportuna y para encauzar la producción del ministerio eficientemente.</p> <p>El análisis FODA se realiza anualmente para la formulación del POA, conforme al procedimiento interno para ello. Asimismo, cada año se realiza el Autodiagnóstico CAF.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Análisis FODA PEI 2021-2024.</li> <li>b. Autoevaluación CAF-MEM 2021.</li> <li>c. FODA MEMRD 2021.</li> <li>d. Autodiagnósticos ISO 9001 en 2017, 2019, 2020 y 2021.</li> <li>e. POA Depto. Formulación, Monitoreo y Evaluación de PPP.</li> <li>f. Procedimiento de Formulación Física y Financiera del POA.</li> <li>g. Matriz de Riesgos.</li> <li>h. Informe NOBACI.</li> </ol>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>1. Se evidencia la traducción de la misión y visión a largo plazo, a través del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, a corto plazo, mediante la elaboración y ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA) 2019, 2020 Y 2021.</p> <p>Se evidencia que el marco estratégico (misión y visión) se traduce en objetivos estratégicos de largo y mediano plazo que se incorporan en los Planes Plurianuales y Planes Estratégicos Institucionales.</p> <p>Se evidencia que las acciones están basadas en un profundo análisis de riesgos, a través de la elaboración de la matriz de riesgo a los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <a href="https://mem.gob.do/transparencia/pl-anificacion-estrategica-institucional-2/">https://mem.gob.do/transparencia/pl-anificacion-estrategica-institucional-2/</a></li> <li>b. POA del Semestre, 2021.</li> <li>c. Proced. gestión del riesgo institucional.</li> <li>d. Matriz de Riesgo Institucional.</li> <li>e. Matriz de indicadores de Gestión.</li> </ul> <p>2. Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y la planificación priorizando sus expectativas y necesidades con la</p>	



<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>información recolectada en la matriz de grupos de interés, la cual es usada como insumo en la elaboración de los Planes Estratégicos traducidos en los Planes Operativos Anuales (POA).</p> <p>Se evidencia la participación de representantes de todas las áreas en la Jornada de Planificación Estratégica realizada en agosto 2020 para elaborar el Plan Estratégico 2021-2024 y el POA 202021.</p> <p>Se evidencia la realización de visitas a las instituciones para conocer sus necesidades y expectativas e incluirlas en las metas institucionales.</p> <p>Se evidencia en la participación de representantes de los grupos de interés en la Jornada de Planificación 2020 para la elaboración del POA 2021 y el análisis FODA.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Análisis FODA.</li> <li>b. Reporte de calificaciones SMMGP</li> <li>c. POA 2021 MEMRD</li> <li>d. Proced. Monitoreo del POA.</li> <li>e. Captura de pantalla redes sociales</li> <li>f. Memoria Anual 2020</li> <li>g. Correo de intercambio de información.</li> </ol> <p>3. Se evidencia la evaluación de los productos y servicios ofrecidos, su impacto y la calidad de los planes estratégicos y operativos en los informes de evaluación a los instrumentos de planificación.</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>Se evidencia la evaluación de los productos plasmados en los POA, a través de los informes de monitoreo que se hacen trimestralmente.</p> <p>La evaluación de la calidad de los servicios para determinar la calidad de estos, a través de Encuestas colocadas en el Buzón de Sugerencias y Encuestas Telefónicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. POA 2019, 2020 y 2021 presupuestados.</li> <li>b. <a href="https://mem.gob.do/transparencia/category/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/">https://mem.gob.do/transparencia/category/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/</a></li> <li>c. Plan Anual de Compras 2021.</li> <li>d. Memoria Institucional 2020.</li> </ul> <p>4. Se evidencia asignación de los recursos en el presupuesto a los productos acorde a lo planificado en el POA para asegurar la disponibilidad de los recursos en el desarrollo y la actualización de la estrategia con los planes plurianuales y operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. POA 2021 presupuestados.</li> <li>b. Ejecución Presupuestaria 2020 y 2021 con inversión planificada en el POA en el subportal transparencia.</li> <li>c. Plan Anual de Compras 2021.</li> </ul> <p>5. Se evidencia la identificación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés en la matriz de partes interesadas conforme a la restricción presupuestaria que determina en última instancia la preeminencia de las prioridades de corto y largo plazo.</p>	
---	--	--

6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.

Dichas metas y objetivos se encuadran en las dimensiones globales de actuación (ejes estratégicos PEI) y los objetivos relacionados, equilibrando así los productos, políticas y recursos.

Evidencias:

- a. Subportal Transparencia
- b. Plan Anual de Compras 2020
- c. Ejecución Presupuestaria 2020 y 2021
- d. Ejecución trimestral POA 2021
- e. Presupuesto Institucional 2020 y 2021

6. El MEM a través del Viceministerio de Ahorro y Eficiencia Energética ofrece campañas sobre Uso Racional de la Energía “Ahorra es tu Futuro”, como parte de la Responsabilidad Social y su integración con la estrategia y la planificación con la elaboración y desarrollo.

El Parque Temático de Energía Renovable (PTER), ofrece un espacio recreativo y educativo sobre generación de energía eléctrica a partir de fuentes renovables.

El MEMRD mantiene desde su creación una política de responsabilidad social a través de jornadas educativas, difusión, producción inclusiva, fortalecimiento de la seguridad ocupacional, encuentros con las autoridades, actividades de remediación y reforestación, por medio del Programa Cultivando Agua Buena (CAB), que se desarrolla en las comunidades en las que los proyectos energéticos y mineros tienen al mayor grado de impacto.

	<p>Como parte de las actividades del CAB, a través de la unidad de Gestión Social, se reciben los requerimientos comunitarios, se evalúan y se da respuesta por medio de acciones concretas que contribuyen con el objetivo de mejorar, promover y gestionar soluciones a comunidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Registros de asistencias a los talleres del Aula del Saber</li><li>b. Fotografías de actividades del Parque Temático de Energía Renovable</li><li>c. Charlas URE 2020 y 2021</li><li>d. Subportal Campaña “Ahorra es tu Futuro”.</li><li>e. Jornada de Reforestación.</li></ol>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>1. Se evidencia que la institución cuenta con procesos documentados. Estructura Organizativa aprobada, sin embargo, en proceso de reestructuración acorde a las directrices de la Máxima Autoridad.</p> <p>Se formularon los ejes y objetivos estratégicos, indicadores y metas, dando lugar al marco para elaboración de la Planificación Anual Operativa: base para formular el presupuesto. Conforme a dicha metodología, al término de los 4 años se contempló y ejecutó la revisión del plan y sus contenidos intrínsecos (productos, proyectos, políticas, procesos y estructura organizativa) para introducir las actualizaciones y mejoras pertinentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. PEI 2021-2024.</li> <li>b. Informes POA 2021.</li> <li>c. Estructura Organizativa aprobada.</li> <li>d. Borrador Manual de Funciones MEMRD.</li> <li>e. Procedimiento de revisión de estructura organizativa.</li> </ol> <p>2. El MEM evidencia la participación de todas las áreas y todos los grupos ocupacionales de la institución en las Jornadas de Planificación que realiza la institución para la revisión del PEI y la elaboración de los POA en donde se plasman los objetivos</p>	

<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>estratégicos y operativos de todas las unidades de la organización.</p> <p>Anualmente, se incluyen en los acuerdos de desempeño las acciones de cada colaborador tendentes a la consecución de los objetivos particulares de la unidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Resolución Estructura aprobada.</li> <li>Remisión Manual de Funciones</li> <li>Manual de Cargos.</li> <li>PEI 2021-2024 y POA 2024.</li> <li>Muestra de acuerdo de desempeño institucional 2021</li> </ol> <p>3. Cada unidad del MEMRD dispone de una planificación anual de su contribución a los objetivos estratégicos (POA), los resultados de los indicadores, así como los niveles de progreso en su consecución se evidencian a través del monitoreo trimestral: una evaluación detallada del cumplimiento de la producción temporal definida, con énfasis en impactos y resultados para la institución y los ciudadanos clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Informe POA 2020 y 2021</li> <li>Correos, reuniones y socialización POA.</li> <li>Plan de Mejora CAF 2021</li> <li>Matriz indicadores de procesos.</li> <li>Proced. evaluación y monitoreo POA</li> <li>Reporte de calificaciones SMMGP</li> </ol> <p>4. El MEMRD comunica de manera oportuna y diligente los objetivos, metas, planes y</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>tareas asociados a cada unidad y a cada colaborador en particular, de manera eficaz, por medio de actividades de socialización de los planes operativos, procedimientos, manuales o instructivos de trabajo.</p> <p>La ejecución de dichas actividades y tareas son evaluados tanto en el POA, como en los acuerdos de Desempeño de cada colaborador.</p> <p>Todos los colaboradores tienen acceso a la INTRANET una herramienta disponible para informarse y documentarse de manera eficaz los planes y objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Difusión Interna de la Misión, Visión y Valores del MEMRD.</li> <li>INTRANET.</li> <li>TRANSDOC.</li> <li>Minuta reuniones de Gabinete.</li> <li>POA 2021.</li> <li>Acuerdos de Desempeño Laboral 2020.</li> <li>Formularios constancia de entrega de documentos.</li> </ol> <p>5. El MEM cuenta con una herramienta tecnológica desarrollada “in-house” para el monitoreo del POA a través de internet.</p> <p>Se evidencia el desarrollo y aplicación de métodos para la monitorización, medición y evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles con el monitoreo anual al PEI 2021-2024 y</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>trimestrales de los POA por áreas asegurando la ejecución de la estrategia.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Informes trimestrales de seguimiento y monitoreo del POA 2020 y 2021.</li> <li>Captura de pantalla TRANSDOC.</li> <li>Matriz de seguimiento a los indicadores de los procesos.</li> <li>Procedimiento de Monitoreo y Evaluación del POA.</li> <li>Reporte de calificaciones SMMGP</li> <li>Captura de pantalla del SISPOA.</li> </ol> <p>6. El MEMRD realiza anualmente Encuestas de Satisfacción a los usuarios externos e internos, también, mantiene la aplicación constante de instrumentos que permiten medir eficientemente el rendimiento institucional en todas las unidades conforme a los compromisos asumidos en el POA anual.</p> <p>La herramienta para la medición y monitoreo del cumplimiento de los indicadores de cada producto disponibles en el SISPOA, además, se mantiene seguimiento periódico del logro de las metas presidenciales, el estado de los indicadores del SMMGP y desempeño de los procesos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Informe monitoreo POA 2020 y 2021.</li> <li>Matriz indicadores procesos - servicios</li> </ol>	
--	--	--



<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>c. Autodiagnóstico CAF 2020 y 2021  d. Informe de Encuesta de Satisfacción  e. Captura SISPOA.</p> <p>7. El MEMRD realiza la evaluación de las necesidades de reorganización y mejora de estrategias a través de encuentros con diferentes grupos de interés y la participación de estos en la evaluación y propuesta de proyectos de los POA, que están vinculados al cumplimiento de los objetivos establecidos en la Planificación Estratégica 2021-2024.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Guía CAF 2020 y 2021.  b. Reuniones de Inspección Social del Programa CAB.  c. ESCGI 2020 y 2021.  d. Plan Plurianual 2020 y 2021.  e. Matriz de Requerimientos Comunitarios.  f. Informe ESC MAP 2020.  g. Actualización Estructura Organizativa</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>I. El MEMRD promueve una cultura para la innovación a través del plan de formación de alta especialización, entrenamientos, de</p>	

	<p>seminarios y conferencias dentro del ámbito de sus funciones y atribuciones.</p> <p>Participó en el taller ofrecido por el Ministerio de Administración Pública (MAP) sobre “Burocracia Cero”, con la finalidad de innovar sus procesos a través de la Simplificación de Trámites.</p> <p>Además, se han desarrollado sistemas para la gestión de procesos operativos internos: INTRANET, SIREH, SISPOA, Sistema de Tickets y sistema para administrar la Estación de Atención al Colaborador, lo cual facilita las gestiones internas en la institución, entre otros de impacto interno y externo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Matriz Benchlearning y Benchmarking</li> <li>Plan de Capacitación 2020 y 2021.</li> <li>Matriz Requerimientos Comunitarios.</li> <li>Subportales: BNDH, Ronda Petrolera.</li> <li>Capturas SIREH y SISPOA.</li> <li>Plan de Capacitación 2021.</li> </ol>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>2. Los indicadores internos para monitorear de forma sistemática los resultados sobre el desempeño de los procesos, el cambio y la demanda externa de innovación son evaluados a través de la matriz de indicadores establecidos y la encuesta de Clima Organizacional, también, se mantiene monitoreo constante de los indicadores del POA, Plan de Mejora CAF, Metas Presidenciales, SISMAP, NOBACI, Ley No. 200-04, ITICGE, Gestión Presupuestaria,</p>	

	<p>Contrataciones Públicas, Transparencia y Satisfacción Ciudadana, en las reuniones de revisión, se identifican los factores de cambio, innovación y demanda externa. Se agregan como avance, las certificaciones NORTICS de Gobierno Electrónico recibidas por parte de la OPTIC: A2, A3 E1.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Reportes SMMGP</li> <li>b. Monitoreo POA 2019 y 2020</li> <li>c. NORTICS A2, A3 y E1.</li> <li>d. SIREH, SISPOA, Sist. Ticket, INTRANET y Est. Atención al Colaborador</li> <li>e. Matriz de indicadores de los procesos-servicios.</li> <li>f. Plan de Mejora 2021.</li> <li>g. Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020.</li> </ol>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>3. El desarrollo y la incorporación de nuevas tecnologías a partir del debate con los grupos de interés relevantes, es parte fundamental en la planificación del MEMRD.</p> <p>A lo interno, se implementa el Gobierno Electrónico, la dir. de Tecnologías de la Información: evalúa y recomienda nuevas tecnologías y desarrolla plataformas digitales que facilitan y optimizan los procesos internos y mejoran la gestión institucional. A lo externo, se han incorporado tecnologías de avanzada para el programa de exploración petrolera (que implicó un gran debate a nivel internacional), ya en su etapa madura de licitación de bloques petroleros en el presente. Culminando con las Rondas</p>	

	<p>Petroleras y posterior firma del Contrato APACHE.</p> <p>Por medio de la Iniciativa para la Transparencia de la Industria Extractiva se mantienen intercambios y debates con los grupos de interés sobre los procesos de producción, autorizaciones y permisos, comercialización, exportación de minerales, así como otros datos de interés a la industria minera.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Divulgación de Contrato Apache.</li> <li>b. PEI 2021-2024</li> <li>c. Informes EITI</li> <li>d. URL Subportal EITI y BNDH.</li> <li>e. Certificaciones NORTICs A1; A3; EI.</li> <li>f. Fotos certificadas TRANSDOC.</li> <li>g. Encuesta de Sat. Clientes Externos 2020.</li> <li>h. Pantallazos de SIREH y SISPOA</li> </ol>	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>4. El MEMRD ha adoptado un sistema de gestión de proyectos monitoreado objetivamente por medio del POA, sustentado en evidencias que contrasten lo reportado por las unidades. También mantiene un sistema para compartir experiencias y aprender e incorporar practicas exitosas para el fortalecimiento institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Matriz Benchlearning y Benchmarking</li> <li>b. Proced. Gestión del Cambio.</li> <li>c. Implementación República Digital.</li> </ol>	

	<p>d. Salidas del SimSEE.</p> <p>e. Fotografías de la visita al Instituto Bartolomé Vegh</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>5. El MEMRD asegura la implementación de los cambios relevantes identificados a través del presupuesto institucional establecido con fundamento en el POA (expresión de la producción anual alineada con la Estrategia Nacional de Desarrollo). El Presupuesto de los POA resulta, entre otros, el Plan Anual de Compras y Contrataciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. <a href="https://mem.gob.do/transparencia/category/presupuesto/">https://mem.gob.do/transparencia/category/presupuesto/</a></p> <p>b. Plan Anual de Compras 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020, 2021</p> <p>c. Informe sobre ejecución del POA 2020 y 2021.</p> <p>d. Ejecución Presupuestaria 2020 y 2021.</p> <p>e. Presupuestos aprobados 2019, 2020 y 2021.</p> <p>f. Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</p> <p>g. Informe de resultados de los indicadores de Gestión Pública y/o Metas Presidenciales del MEMRD.</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>6. El enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba en la Planificación Estratégica y los POA desarrollados en la Institución para lo cual los responsables de las áreas asignan</p>	

	<p>responsabilidades a los colaboradores bajo su supervisión.</p> <p>La institución cuenta con la Estación de Atención al Colaborador, en el que cada empleado, manifiesta, sus sugerencias, quejas y consultas, lo que permite obtener de manera documentada, las mejoras.</p> <p>Para mantener un clima laboral adecuado y asegurar la respuesta a las necesidades de los colaboradores, anualmente se aplica la Encuesta de Clima Labora, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Informes de Gestión Estación de Atención al Colaborador</li> <li>b. Informes de Gestión Comité de Ética.</li> <li>c. Conformación de Asociación de Servidores Públicos.</li> <li>d. Socialización del Pensamiento Estratégico.</li> <li>e. Taller Régimen Ético.</li> <li>f. Talleres Trabajo en Equipo.</li> </ol>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>7. Se evidencia la promoción de herramientas de administración electrónica para mejorar la eficacia de la prestación de servicios, transparencia e interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes mediante la interacción con los ciudadanos-clientes y mejoran la gestión institucional: BNDH, ArcGIS, Datos Abiertos EITI, chat en línea, Sala Informativa, Plataforma SAIP,</p>	

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

**CRITERIO 3: PERSONAS**

*Considerar lo que hace la organización para:*

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

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

<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <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>1. El MEM cuenta con una Estructura Organizativa aprobada, actualmente, se encuentra en fase de adecuación a las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, tomando en cuenta la producción institucional definida en el POA y PEI, y la base de las necesidades y expectativas de los grupos de interés tanto externos como internos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Planificación de RRHH 2020 y 2021.</li> <li>Identificación necesidades de capacitación 2021.</li> <li>Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</li> <li>Presupuesto RRHH 2021.</li> <li>POA 2021.</li> <li>Formularios identificación de necesidades de Recursos Humanos.</li> </ol> <p>2. El MEM ha desarrollado e implementado las políticas, procedimientos y reglamentos para la gestión eficaz de los recursos humanos, formulados en base a la planificación estratégica institucional que considera las competencias necesarias para la consecución y el desarrollo institucional presente y futuro.</p> <p>Tomando en cuenta los lineamientos y criterios definidos, las contrataciones consideran especialmente criterios de competencia profesional, condiciones físicas, sociales y habilidades técnicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Reglamento Interno del Personal MEM.</li> <li>Contratación pasantes y empleados con necesidades especiales.</li> </ol>	
---	---	--



<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>c. Registros de permisos, día libre por cumpleaños, vacaciones y licencias por nacimiento de hijos, maternidad, matrimonio y muerte de familiar.</p> <p>d. Registros asistencia en la sección médica.</p> <p>3. En el MEMRD se contratan y colocan los empleados en los puestos de trabajo de acuerdo con el perfil profesional y sus capacidades, distribuyendo las tareas y responsabilidades de forma eficaz para asegurar el logro de la misión institucional y ofreciendo facilidades para que cada empleado actualice sus conocimientos recibiendo capacitación especializada de acuerdo con sus funciones. En efecto en febrero de 2018, fue aprobado mediante resolución del MAP el Manual de Cargos y Perfiles del MEMRD. Y para cubrir plazas vacantes se realizan concursos conforme a la metodología del MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Manual de Cargos y Perfiles.</p> <p>b. Concursos Públicos 2020.</p> <p>c. Formulario Evaluación de candidatos aplicantes a cargos.</p> <p>d. Diccionario de Competencias.</p> <p>e. Plan de Capacitación 2021.</p> <p>4. El MEMRD cuenta con políticas para la selección, promoción interna, remuneración y asignación de beneficios aplicadas en todas las unidades, relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de Vehículos y Parques, en cargos directivos.</li> <li>• Asignación de Combustibles.</li> <li>• Bonos: Escolar y por Desempeño.</li> </ul>	<p>4. Realización de concursos públicos. Programa de Reconocimiento al Mérito.</p>
--	--	--

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asignación de Flotas acorde a las funciones.</li> <li>• Almuerzo para empleados con ingresos inferiores a RD 35,000.00</li> <li>• Becas para estudios especializados y maestrías.</li> <li>• Seguros de Salud complementarios.</li> <li>• Día libre por cumpleaños.</li> <li>• Facilidades de Préstamos.</li> <li>• Escala Salarial aprobada.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Reglamento Interno del Personal.</li> <li>b. Registros almuerzo empleados.</li> <li>c. Registros Asignación e combustible.</li> <li>d. Difusión Concurso Público.</li> <li>e. Escala Salarial aprobada.</li> </ol> <p>5. A partir del 2017 se mantiene el sistema de evaluación del desempeño laboral a partir del cual los colaboradores, según el desempeño y resultados alcanzados, medidos objetivamente, se otorga un bono como compensación a cada empleado al final del año.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formularios y Registros del Subsistema de Evaluación del Desempeño.</li> <li>b. Reglamento Interno del Personal.</li> <li>c. Manual de Descripción de Cargos y Perfiles aprobado según Resolución.</li> <li>d. Política de Salario.</li> <li>e. Escala Salarial aprobada.</li> <li>f. Acuerdo de Desempeño Laboral.</li> </ol>	<p>5. No se evidencia que se haya realizado el Programa de Reconocimiento los Certificados y fotografías de reconocimiento al personal, mediante el Programa de Reconocimiento al Mérito, de forma inmediata y formal realizados en 2020 y 2021.</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>6. El MEM dispone de perfiles definidos para cada puesto de trabajo los cuales se sustentan todas las contrataciones de personal, los mismos están descritos en el Manual de Descripción de Perfiles y Cargos. En adición a esto, a partir de la definición del Diccionario de Competencias Laborales del MEM, se establecieron los Acuerdos de Desempeño Laboral, estas competencias son evaluadas en el proceso de reclutamiento y selección del personal y los directivos, así como para gestionar el plan de capacitación anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Establecimiento e implementación del Subsistema de Evaluación del Desempeño.</li> <li>b. Manual de Cargos del MEM.</li> <li>c. Concursos Públicos 2021.</li> </ol> <p>7. La atención y respuesta a las necesidades de formación de los recursos humanos en el MEMRD tiene lugar en los planes de capacitación anuales y en el marco de los acuerdos con organismos nacionales e internacionales, prestando una atención especial a las necesidades de capacitación técnica en los ámbitos energético y minero. En adición, se cuenta con una infraestructura tecnológica para la comunicación y la continuidad laboral presencial y a distancia con alcance a todos los empleados conectados a la red de trabajo del MEMRD.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Registros de Talleres.</li> </ol>	
---	---	--

<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>b. Comunicación implementación SASP 100%.</p> <p>c. Acceso remoto y reporte actividades remotas Teams.</p> <p>d. Lista participantes República Digital.</p> <p>8. Como parte del proceso de selección y desarrollo de la carrera profesional, el MEMRD estableció el Procedimiento para Inclusión Laboral de Personas con Necesidades Especiales y como resultado ha contratado de dos (2) empleados con necesidades especiales.</p> <p>Este procedimiento define los principios y criterios de inclusión social, justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad en consonancia con los criterios establecidos en el Reglamento No. 524-09 de Evaluación del Desempeño y Promoción de los Servidores y funcionarios.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Registros contratación Personas con Necesidades Especiales.</p> <p>b. Contrataciones personal Programa CAB 2021.</p> <p>c. Contrataciones Parque Temático de Energía Renovable.</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>I. 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>I. El personal que ocupa cargos directivos y técnicos del ministerio es seleccionado bajo criterios académicos y de formación, habilidades y experiencias, considerando el</p>	

	<p>alto nivel de especialización implicado en el ejercicio de sus funciones y acuerdo con la estructura organizacional de la institución.</p> <p>El desarrollo de Capacidades del personal en el MEMRD está estrechamente relacionado al plan de capacitación anual que se elabora a partir de las necesidades identificadas en cada unidad, con estas se generan los registros de planes individualizados de capacitación para cada colaborador y un resumen consolidado de capacitaciones requeridas por área.</p> <p>En adición, como insumo para los planes de desarrollo profesional, se utilizan los formularios de Evaluación del Desempeño, considerando especialmente las recomendaciones de los supervisores para el desarrollo de sus subordinados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluación del Desempeño Laboral.</li> <li>b. Necesidades de Capacitación.</li> <li>c. Manual de Cargos.</li> </ul>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>2. Con el objetivo de mantener un desarrollo eficiente de capacidades, en cada unidad, anualmente se identifican las necesidades de formación o especialización del personal, procediéndose luego a la formulación y administración de un Plan de Capacitación Anual consolidado, acompañado del Programa de Acciones Formativas, alineado a las tareas de los servidores y las funciones de la unidad.</p> <p>Este plan de capacitación, que incluye las necesidades de todas las unidades, con sus respectivas metas de cumplimiento constituye uno de los principales productos</p>	

	<p>del POA que cada año formula y ejecuta la dirección de Recursos Humanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Plan Anual de Capacitación 2021.</li> <li>Planes de Desarrollo individualizados de Capacitación.</li> <li>Difusión Misión, Visión y Valores.</li> </ol>	
<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>3. El Plan de Capacitación Anual 2021 del MEMRD se desarrolla partiendo inicialmente del consenso que tiene lugar en una entrevista entre los colaboradores con su superior inmediato, en la que juntos identifican las necesidades de formación para su cargo.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Reporte de Detección de Necesidades de Capacitación.</li> <li>Reglamento Interno de Personal.</li> <li>Plan de Capacitación 2021.</li> <li>Detección de necesidades en Evaluaciones del Desempeño Laboral.</li> </ol>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>4. El MEM incorporó desde 2021 dentro de su plan de capacitación un programa de acciones formativas orientadas al desarrollo de habilidades gerenciales a través del INFOTEP, Barna Business School, entre otros centros especializados.</p> <p>El desarrollo de habilidades gerenciales, liderazgo, manejo de conflicto, en equipo y otras capacitaciones especializadas orientadas al desarrollo de habilidades gerenciales.</p> <p>Estas capacitaciones se imparten a través de gestiones y arreglos con entidades formativas.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Plan Anual de Capacitación 2021.</li> <li>b. Registro de Asistencia en Capacitación sobre Liderazgo 2021.</li> <li>c. Registros de Capacitación en 5S.</li> </ul>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>5. El MEMRD lidera y apoya de manera permanente el acompañamiento individualizado a los nuevos empleados, orientándole desde su ingreso a la institución en las inducciones sobre la institución y sus funciones, ofreciéndoles información también sobre los procesos misionales de la institución, los derechos y deberes, beneficios, entre otras.</p> <p>Luego, en la unidad a la que pertenece, a través del personal correspondiente, recibe acompañamiento y tutoría temporal cuando la complejidad de la tarea lo amerita, a fin de asegurar un óptimo desempeño de las responsabilidades y funciones previstas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Reglamento Interno del Personal.</li> <li>b. Presentación de nuevos empleados en el correo.</li> <li>c. Formulario de Entendimiento.</li> </ul>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>6. El MEM mantiene la promoción y movilidad interna de sus colaboradores, mediante ascensos y promociones conforme a su formación y habilidades evidenciadas, como forma de promover el desarrollo de nuevas habilidades y competencias en el personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Publicaciones de avisos de vacantes.</li> <li>b. Acceso desde la WEB institucional al portal Concurso del MAP.</li> </ul>	

	<p>c. Reportes Subsistema de Evaluación del Desempeño Laboral y revisión de resultados para fines de reconocimientos o promoción.</p> <p>d. Ascensos y Promociones.</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>7. Como parte del Plan de Capacitación anual, en 2020 y 2021 se coordinaron diversas actividades formativas bajo la modalidad en línea, empleando tecnologías y medios electrónicos para beneficio de los colaboradores.</p> <p>Atendiendo a las disposiciones del primer mandatario, el MEM acogió y estableció el horario rotativo de su personal que permite mantener un distanciamiento dentro de las instalaciones, también, el acceso remoto que permite el enlace a todos los sistemas, subportales y correo institucional y se creó la plataforma para comunicación remota Team MEM disponible a todo el personal de la institución cuyas funciones y cargos lo ameritan.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Acceso remoto y Team MEM.</p> <p>b. Capacitaciones por Zoom.</p> <p>c. Instructivo para acceso de portales y aplicaciones del MEM.</p> <p>d. Registros Webinar Servicio al Cliente.</p>	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>8. La planificación, coordinación y ejecución de actividades formativas relacionadas con el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgo, diversidad, enfoque de género y ética son coordinadas través de la dirección de Recursos Humanos, la Comisión de Ética Institucional y la unidad de Equidad de Género.</p>	



	<p>Dichas capacitaciones fueron realizadas en coordinación con la DIGEIG, el INFOTEP y otros centros especializados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Plan SISTAP 2021.</li> <li>Acta de miembros de la Comisión de Ética Institucional.</li> <li>Taller: Inteligencia Emocional, Relaciones Interpersonales, Manejo de Conflictos.</li> </ol>	
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.</p>	<p>9. El MEM cuenta con contenidos a los compañeros, responsabilidad asumida mediante la firma de la Carta Compromiso para multiplicar los contenidos.</p> <p>Asimismo, en 2021 con miras a mejorar el proceso de capacitación, se aplicó una evaluación para conocer la eficacia y el impacto de las acciones formativas realizadas y su aporte al desarrollo de las capacidades de los colaboradores para un mejor desempeño de sus funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Formularios evaluación eficacia de las capacitaciones.</li> <li>Registro de actividades compartiendo experiencias.</li> <li>Carta Compromiso firmada.</li> </ol>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>10. El MEM revisa y promueve carreras para el desarrollo de las mujeres en la institución por medio de actividades y acciones formativas coordinadas con la unidad de Equidad de Género.</p> <p>En la actualidad, se han aprobado becas para maestrías y diplomados, a colaboradoras de la dirección Administrativa y Financiera, Jurídica y Comunicaciones.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Actividades del día de la Mujer.</li> <li>Plan de Capacitación del MEM.</li> <li>Programa de Reconocimientos del MEM.</li> </ol>	
--	--	--

**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.	<p>1. Para promover el trabajo en equipo se desarrollan talleres, reuniones de trabajo y de diálogo en los que participan los colaboradores de cada unidad, además de los medios digitales tales como correo institucional murales digitales y la Intranet. En adición, se creó la “Estación de Atención al Colaborador” como espacio para la comunicación entre todos los niveles técnicos y gerenciales, de modo que puedan exponer sus quejas, reclamos y sugerencias para el fortalecimiento de la gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Minutas reuniones de Staff.</li> <li>Informes de la Estación de Atención al Colaborador.</li> <li>Minuta reuniones departamentales.</li> </ol>	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	<p>2. La recepción de ideas y sugerencias es un aspecto de alta prioridad para el ministerio, se ha constituido en un mecanismo de mejora continua del desempeño institucional, permitiendo crear un entorno eficiente de comunicación interna proactiva y reactiva.</p>	

	<p>Además, se reciben sugerencias y consultas a través de la Estación de Atención al Colaborador, y numerosas propuestas de mejora mediante la encuesta de clima laboral.</p> <p>En adición, en 2020 se aplicó una Encuesta de Clima Ético que permite a los empleados valorar los diferentes factores que inciden en su trabajo, aportando por este medio nuevas ideas y sugerencias que luego son consideradas en el Comité de Ética Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Minutas reuniones de Staff.</li> <li>Encuesta Clima Organizacional y Ético</li> <li>Conformación de los nuevos integrantes para: Comité de Calidad, SISTAP, NOBACI, Comisión de Ética, Disciplinario.</li> <li>Instructivo Estación de Atención al Colaborador.</li> </ol>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>3. La participación de los empleados en el desarrollo de planes, programas y proyectos se concreta en el proceso de formulación, revisión, monitoreo y mejora continua de los planes operativos de cada unidad.</p> <p>En adición, la adopción de nuevos procedimientos, políticas y manuales es un proceso participativo e inclusivo, y cada área directamente responsable debe firmar la hoja de constancia de recepción de estos documentos.</p> <p>De igual forma, los servidores participan en la modificación o mejora de los procesos informando a través de su superior, o</p>	

	<p>presentando su sugerencia en la Estación de Atención al Colaborador.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Actas Conformación Comités: “Calidad”, “SISTAP”, “Ética”.</li> <li>Acta Asociación de Servidores Públicos.</li> <li>POA RRHH 2021.</li> <li>Informe de quejas, consultas y sugerencias recibidas en la Estación de Atención al Ciudadano.</li> </ol>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>4. El MEM procura establecer acuerdos efectivos entre los directivos y los empleados por medio de los Acuerdos de Desempeño basados en los planes operativos de cada unidad y los Acuerdos de Desempeño como la evaluación al cumplirse el período definido, implica una revisión conjunta de los objetivos, metas, acciones propuestas para lograrlos, así como los plazos de ejecución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Matriz de Monitoreo del POA 2021.</li> </ol>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>5. A través de la dirección de Recursos Humanos, se estableció en el MEMRD el procedimiento para la evaluación del clima laboral siguiendo los lineamientos del MAP. Además, en relación con los servicios y beneficios internos, se evalúan la satisfacción de los servidores con el servicio de almuerzo y de transportación. También, a través de la DPyD se estableció el procedimiento para la gestión de quejas consultas y sugerencias internas. Los informes de resultados se dan a conocer en reuniones presenciales, correo electrónico e Intranet.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informe de satisfacción sobre la encuesta aplicada a empleados de los Grupos Ocupacionales I y II, sobre el beneficio de Almuerzo.</li> <li>b. Informe de Clima y Cultura Organizacional 2020.</li> <li>c. Socialización en Transdoc, Intranet de informes sobre la gestión Estación de Atención al Colaborador.</li> </ul>	
<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>6. Como mecanismo de consulta y opinión de los colaboradores sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de los directores se estableció la encuesta de clima y cultura organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informe de resultados de encuesta de Clima y Cultura Organizacional y ejecutar plan de acción en base a las mejoras identificadas.</li> <li>b. Instructivo promocional Quejas, Consultas y Sugerencias Internas.</li> </ul>	
<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>7. El MEMRD cuenta con espacios y condiciones adecuadas para la realización de las diferentes tareas en todas las unidades, distribuidos en dos edificaciones, en el Sector la Feria y Naco, una de reciente adquisición.</p> <p>A través del SISTAP, se mantiene la evaluación permanente para asegurar la salud y la seguridad en la institución. También se cuenta con una unidad médica a disposición de todos los colaboradores del MEM para dar atención a cualquier situación</p>	

	<p>de salud que pueda resultar durante la jornada laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Plan SISTAP.</li> <li>Informe IDOPRIL.</li> <li>Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>Sección Médica requerida por el SISTAP, Sala de Lactancia y Consulta Psicológica.</li> </ol>	
<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>8. Con el objetivo de asegurar condiciones para la conciliación de la vida laboral, el MEMRD mantiene en ejecución acciones relacionadas con la atención a necesidades particulares de los trabajadores, otorgando permisos especiales, día libre por motivo de cumpleaños, habilitación de la unidad médica, sala de lactancia, formación de equipos deportivos, permisos para estudios, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Consultorio Médico y Sala de Lactancia.</li> <li>Registros de permisos otorgados.</li> <li>Reglamento interno de personal.</li> </ol>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>9. El MEMRD presta atención a las necesidades de empleados más desfavorecidos y con discapacidad, en tal sentido, fueron contratados empleados que tienen necesidades especiales, por enfermedad de hijos, madres o padres, varios colaboradores han recibido colaboración para cubrir procedimientos médicos, estudios entre otros servicios de alto costo para los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Registro de contratación de personal con necesidades especiales.</li> <li>b. Ayuda en caso de emergencia médica.</li> <li>c. Comunicaciones sobre coordinación Donación de Sangre.</li> </ul>	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>10. A través de la dirección de Recursos Humanos el MEMRD pone a disposición de los colaboradores programas y actividades de desarrollo social, cultural y deportivo, que resultan de beneficiosos para el bienestar y la salud.</p> <p>Entre estos se encuentran, planes de salud, almuerzo para colaboradores del grupo ocupacional I, establecimiento de la unidad médica, sala de lactancia, creación de equipos deportivos: baloncesto, voleibol, softball, membresía al Club Julio Sauri de la CDEEE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Creación de equipos deportivos. Correos, fotografías.</li> <li>b)</li> </ul>	

#### **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>
-----------------	---	------------------------

<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>1. El MEM mantiene sus registros de identificación de los socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público, también, se mantienen los socios claves identificados para la ejecución del programa CAB: Fundación Sur Futuro, Asociación para el desarrollo, INC., (APEDI) Instituto de Bienestar Estudiantil (INABIE), Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos (INDRHI), Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) y Universidad Católica Nordestana (UCNE) para el desarrollo del programa CAB en las microcuencas de los distritos mineros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Socios estratégicos CAB y grupos de interés.</li> <li>b. Estructura organizacional.</li> <li>c. Lista de proveedores.</li> <li>d. Pacto de las Aguas Barahona y Río Maimón.</li> </ul>	
<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>2. El MEMRD desarrolla y gestiona numerosas cooperaciones con los fines de responder y fortalecer distintos aspectos para mejorar procesos y servicios. Es una cultura arraigada, mantener la expansión del alcance de sus acciones a partir de la realización conjunta de actividades que se refleja en acuerdos con las organizaciones o instituciones involucradas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Talleres CAB fotografías y del Aula del saber que impactan de manera positiva los aspectos de Responsabilidad Social.</li> </ul>	



	<p>b. Matriz de relación con los socios claves.</p> <p>c. Relación de la matriz de acuerdos.</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>3. El MEMRD fomenta, organiza y gestiona colaboraciones especializadas a través de las cuales se desarrollan e implementan proyectos en conjunto con otras instituciones del sector público y organismos pertenecientes a los sectores energético, minero y de hidrocarburos entre estos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización actividades de Eficiencia Energética 2020 y 2021.</li> <li>• Acuerdos con la OPTIC, Ministerio de Hacienda, MAP, Infotep y otros.</li> <li>• Mesas de trabajo Minería Artesanal a Pequeña Escala (MAPE), entre otras.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Matriz de acuerdos MEMRD.</li> <li>b. Acuerdos OPTIC, MAP.</li> <li>c. Gestión de proyectos OIEA</li> <li>d. Alianza con INTEC e INAVIE.</li> </ul>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>4. Se mantiene la evaluación periódica de los resultados de las alianzas y colaboraciones del MEMRD a través del POA y la matriz de seguimiento a los acuerdos proyectos y convenios.</p> <p>Los productos y resultados de gestión de los acuerdos y alianzas también son gestionados a través del instrumento de medición y evaluación del Plan Operativo Anual.</p> <p>Se realizó un acuerdo cuyo para garantizar la seguridad energética del país con REFIDOMSA para mejorar la producción y</p>	

	<p>distribución, ante la demanda colectiva sobre el servicio energético.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Matriz de Seguimiento a los acuerdos MEMRD.</li> <li>Matriz de relación con socios claves y reporte de seguimiento a proyectos y convenios MEMRD.</li> <li>Informe POA 2020 y 2021.</li> </ol>	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>5. La gestión de identificación de alianzas público-privada a largo plazo se gestiona a través del proceso de gestión de la cooperación internacional y de las necesidades de las unidades funcionales del MEMRD, siguiendo los lineamientos del MEPyD y por medio de convenios y alianzas establecidos con organismos nacionales.</p> <p>Se evidencian:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Matriz de Seguimiento a los acuerdos MEMRD.</li> <li>Matriz de relación con socios claves.</li> <li>Acuerdos firmados.</li> </ol>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>6. Inicialmente, la definición de responsabilidades de cada socio del MEMRD con los que se mantienen alianzas y colaboraciones, están contenidas en los acuerdos, convenios y/o memorándum de entendimientos suscritos, después, se registran en la matriz de seguimiento a los proyectos y convenios para el control, evaluación, medición y revisión de manera sistemática.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Acuerdos firmados.</li> </ol>	

	<p>b. Matriz de seguimiento a los acuerdos MEMRD.</p> <p>c. Matriz de Monitoreo del POA 2021.</p>	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.</p>	<p>7. Durante el proceso de Reclutamiento y Selección se evalúan las capacidades de los candidatos seleccionados acorde al procedimiento establecido en el MEM.</p> <p>Otros referentes, se evalúan en el MAP al realizar Concursos Externos para suplir las necesidades internas de personal.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Concursos Públicos 2020.</p> <p>b. Proced. Programa de Pasantes y Reclutamiento y Selección.</p> <p>c. POA RRHH 2021.</p> <p>d. Informe de Monitoreo del POA de RRHH 2020 y 2021.</p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>8. El MEMRD mantiene como parte de su cultura organizacional, la gestión de intercambiado buenas prácticas con los socios e involucrados, utilizando el benchlearning y el benchmarking para el desarrollo de nuevas capacidades.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a. Programa Cultivando Agua Buena.</p> <p>b. Matriz Benchlearning y Benchmarking.</p>	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>9. La selección de los proveedores en el MEMRD se realiza conforme a la Ley No. 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y su reglamento correspondiente (543-12), procurando el cumplimiento de criterios de responsabilidad social. Además, anualmente se asigna y ejecuta un porcentaje del presupuesto para las MiPymes.</p>	

	<p>También se consideran contrataciones a proveedores con perfil de responsabilidad social en los procesos de adquisición de bienes y servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Adjudicación de procesos de compras a MIPYMES y procesos de compras 2020 y 2021.</li> <li>Reporte de Compras y Contrataciones.</li> </ol>	
--	--	--

**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>
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>1. El MEMRD ha instituido una política proactiva de información sobre su funcionamiento, funciones institucionales, procesos y servicios, a través, de los canales de comunicación con el ciudadano/cliente, brindando informaciones actualizadas. De igual forma, se destacan las informaciones según la ley No. 200-04 en el portal Transparencia.</p> <p>Se mantienen las publicaciones en los medios de difusión: portal web, consultas públicas, redes sociales, chat en línea.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Subportales MEMRD.</li> <li>Consultas Públicas.</li> <li>Redes Sociales, chat en línea, <a href="mailto:info@mem.gob.do">info@mem.gob.do</a>, 311.</li> <li>Actividades del Programa Cultivando Agua Buena.</li> <li>Concesiones otorgadas.</li> </ol>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar</p>	<p>2. Los ciudadanos/clientes del MEMRD cuentan con espacios disponibles para</p>	

<p>a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>presentar sus necesidades, sala Informativa, Consulta Pública, encuestas de satisfacción. Al mismo tiempo, las opiniones son recibidas a través de los diferentes medios o redes sociales Twitter, Facebook, Instagram y YouTube, y los diferentes subportales institucionales, correo institucional info@mem.gob.do, chat en línea, buzones de sugerencia, los foros y talleres, el Aula del Saber Energético-Minero, los encuentros y actividades con los representantes de las comunidades.</p> <p>El CAB apoya el desarrollo socioambiental de los pobladores en las cuencas hidrográficas, manteniendo relación dinámica con todos los actores.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Enlace al 311 en portal web</li> <li>b. Encuesta de Satisfacción Comunitaria</li> <li>a. Formulario de Requerimientos Comunitarios.</li> <li>b. Info@mem.gob.do</li> <li>c. Redes Sociales</li> <li>d. Foros sobre consultas públicas</li> <li>e. Formulario Buzón de Sugerencias Externas</li> <li>f. Informe de las redes sociales</li> </ol>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>3. El MEMRD incentiva la participación y el involucramiento de los ciudadanos clientes y sus representantes, por medio de los procesos de consultas públicas sobre políticas relevantes. Igualmente, se desarrolla dinámica interactiva y participativa entre la dirección de Asuntos Sociales, los miembros y</p>	

	<p>representantes comunitarios como parte de la ejecución del Programa CAB, ya que ellos mismos se involucran con el MEMRD en dar soluciones efectivas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Resultados Encuesta Satisfacción Ciudadana 2021.</li> <li>b. Informes CAB.</li> <li>c. Informe Encuesta Comunitaria y Grupos de Interés 2021.</li> <li>d. POA 2021 de Gestión Social.</li> <li>e. Subportal Ronda Petrolera.</li> <li>f. Consultas Públicas.</li> <li>g. Estatus de anteproyectos.</li> </ol>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>4. De manera permanente el MEMRD recoge información relacionada con las opiniones, quejas o sugerencias de los clientes y partes interesadas, para esto se han establecido las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de Satisfacción de Clientes (ESC) Externos dirigida a los clientes/ciudadanos. se aplica anualmente, siguiendo los lineamientos del MAP.</li> <li>• Encuesta de Satisfacción Comunitaria y de los Grupos de Interés (ESCGI), mediante la cual se evalúan los impactos de los diferentes programas del MEMRD, en las comunidades y la satisfacción de las partes interesadas.</li> <li>• Sistema 311 en el Portal Web.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Informes portal 311</li> <li>b. ESC-MEMRD 2021</li> </ol>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. ESC-MAP 2020 y 2021</li> <li>d. Actividades Comité de Ética</li> <li>e. Informe ESCGI 2021</li> </ul>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización, así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>5. El MEMRD, cumple con sus funciones, asegurando la transparencia institucional publicando y manteniendo actualizadas las informaciones sobre el funcionamiento y del proceso de toma de decisiones, a través del enlace Transparencia del Portal Web, conforme a la Ley No 200-04, de Libre Acceso a la Información Pública.</p> <p>Las solicitudes de información son recibidas a través de la plataforma SAIP, y en la OAI en forma presencial, telefónica o correo electrónico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Portal SIGEH.</li> <li>b. Memoria Anual 2020.</li> <li>c. Informes EITI.</li> <li>d. Publicaciones de prensa.</li> <li>e. Informes Portal 311.</li> <li>f. Subportal Transparencia,</li> <li>g. POA, publicaciones procesos de compras en Portal Web.</li> <li>h. Informes de Gestión OAI</li> </ul>	
<p>6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>6. El MEMRD continúa con el desarrollo de los acuerdos y acciones conjuntas definidas con los ciudadanos/clientes.</p> <p>La satisfacción y el impacto de las acciones se determinan mediante encuestas de evaluación y presentación de informes de resultados de la gestión realizada.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Informe trimestral POA de la Dirección de Gestión Social.</li> <li>b. Imágenes de actividades del Programa CAB.</li> <li>c. Matriz de Compromisos partes Interesadas.</li> <li>d. Informe ESCGI 2020 y 2021.</li> </ul>	
7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.	<p>7. El MEMRD, cuenta con el catálogo de servicios institucionales, para ofrecer informaciones relacionadas a los servicios institucionales, disponible en el portal web e incorporado en las plataformas *462.</p> <p>En el Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos del MAP y en la Aplicación Móvil APP MEMRD.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Catálogo de Servicios Institucionales.</li> <li>b. Relación de Servicios publicados en el portal web del MEMRD.</li> <li>c. Burocracia cero.</li> <li>d. Captura de pantalla del subportal Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos del MAP.</li> </ul>	
8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.	<p>8. El MEMRD se asegura de disponer de información actualizada en relación con el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes informando y orientando sobre los requisitos específicos para cada tipo de servicio y el procedimiento de respuesta.</p> <p>Para mejor seguimiento y respuestas de las solicitudes de servicios, se instaló el sistema TRANSDOC y se concluyó el proyecto de República Digital para gestión automatizada</p>	



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

**SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>I. En cada período, la gestión financiera del MEMRD satisface la exigencia de lograr el mayor grado de alineamiento - correspondencia relativa o consistencia- entre la planificación, el diseño organizacional y el presupuesto institucional para mejorar la eficacia y la eficiencia de la operatividad del ministerio.</p> <p>El presupuesto se elabora sobre la base del POA, que es la expresión de la producción institucional anual. Al aplicar los fondos asignados al financiamiento del POA autorizado y consensuado, se contribuye con el logro los objetivos estratégicos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. POA 2021.</li> <li>b. Ejecución Presupuesto y Presupuesto Institucional.</li> </ul>	

	<p>c. Estructura programática Presupuesto 2021.</p> <p>d. PACC 2021.</p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>2. En cada proceso de adquisición de bienes y servicios, la dirección Administrativa y Financiera (DAF) a través de la unidad de Revisión y Control analiza los riesgos y oportunidades previo a tomar las decisiones financieras.</p> <p>Además, a través de la DPyD se definió el procedimiento de gestión de riesgos en los procesos basado en la metodología: modo de fallas del proceso y análisis de efecto (PFMEA).</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. POA 2021</p> <p>b. Evaluaciones de Control Interno DAF</p> <p>c. Procedimiento de gestión de riesgos en los procesos</p>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>3. Con el objetivo de asegurar la transparencia en la gestión financiera y presupuestaria del MEMRD, se establecen medidas de control interno para la ejecución de los procesos financieros.</p> <p>En adición, periódicamente, se actualizan los indicadores de la gestión financiera en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP).</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Estados Financieros 2021 publicados en el Portal WEB del MEM.</p> <p>b. Presupuesto aprobado y publicado en el portal mem.gob.do</p> <p>c. Reporte de Calificaciones SMMGP 2020 y 2021.</p> <p>d. Reporte de cumplimiento NOBACI</p>	

<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>4. El MEMRD asegura y mantiene una gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros, empleando para la gestión automatizada de este proceso: el Sistema de Información de la Gestión Financiera del Estado (SIGEF), el Sistema de Administración de Activos Fijos y el Portal Transaccional del Estado en todos los procesos financieros.</p> <p>Asimismo, con la instalación el Sistema Transdoc se ha logrado ahorro significativo en el consumo de tóner y papel.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ejecución Presupuestaria 2021</li> <li>b. Publicaciones Compras y Contrataciones</li> <li>c. Captura de pantalla Sistema Automatizado de Contabilidad, Softland.</li> <li>d. Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF)</li> <li>e. Sistema de Administración de Activos Fijos.</li> <li>f. Manual de Control Interno</li> </ul>	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>5. El sistema de planificación, de control presupuestaria y de costos del MEMRD se sustenta en la formulación y establecimiento anuales de los planes operativos (POA) de cada unidad y de las metas presidenciales.</p> <p>En el reporte de presupuesto asignado por programa se muestran los montos invertidos para el desarrollo de energía, exploración y producción de hidrocarburos y otros programas gestionados por la institución, de acuerdo con una estructura programática que refleja la producción de las unidades sustantivas.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><a href="https://mem.gob.do/transparencia/category/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/">https://mem.gob.do/transparencia/category/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/</a></li> <li><a href="https://mem.gob.do/transparencia/category/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano/">https://mem.gob.do/transparencia/category/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano/</a></li> <li>Adquisición e implementación del Sistema Automatizado de Contabilidad ERP Softland, captura de pantalla del sistema.</li> <li>Pantallazo del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).</li> </ol>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>6. Se mantiene el control financiero sustentado en un sistema de revisión y verificación descentralizada, la cual se delega en la unidad de revisión y control de la DAF, supervisado, además, por la Unidad de la CGR.</p> <p>También, a nivel interno, responsabilidades del personal que interviene en los procesos financieros están claramente definidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Manual de Control Interno.</li> <li>Acta constitutiva del Comité de Compras.</li> <li>Manual de Cargos de la DAF.</li> <li>Estructura Organizativa Departamento Financiero.</li> <li>Manual de Organización y Funciones</li> </ol>	
<p>7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.</p>	<p>7. 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 No. 247-12).</p>	

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

**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>1. En la ejecución de los procesos de gestión del Recursos Humanos se aplican acciones para gestionar, almacenar, mantener, evaluar las informaciones y el conocimiento de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos definidos. Se dispone de bases de datos, sistemas y herramientas desarrolladas y adquiridas para la administración de los distintos procesos en las diferentes unidades, y respaldo de las informaciones de manera eficiente. Evidencias: a. <a href="https://mem.gob.do/subportales/subportales">https://mem.gob.do/subportales/subportales</a> sobre sistemas para la gestión de la información. b. Sistema de Información de Recursos Humanos (SIREH). c. Sistema de Inventario de Equipos Tecnológicos (SIAE). d. Sistema de Contabilidad ERP Softland. e. Sistema de Transparencia de Gestión Documental TRANSDOC. f. Sistema de Administración SIAB. g. Plan de capacitación.</p> <p>2. El MEMRD asegura que la disponibilidad de la información relevante sea recogida, procesada usada y almacenada, para ello se dispone de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas y programas automatizados y eficientes para gestión de información externa:</li> </ul>	<p>a. No se cuenta con evidencia sobre réplicas de conocimiento en el 2021.</p>

<p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>ARGIS, BNDH, Datos Abiertos EITI, SASP, SIGEF, TRANSDOC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de satisfacción Ciudadana, de servicios y de los grupos de interés.</li> <li>• Levantamiento de necesidades y expectativas de los grupos de interés del CAB y del POA.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Barómetro y Boletín E&amp;M</li> <li>b. Formulario identificación de necesidades partes interesadas</li> <li>c. Informes Inspección Social</li> <li>d. Formulario y matriz de Requerimientos Comunitarios.</li> <li>e. Sistema de Transparencia Documental TRANSDOC.</li> </ol> <p>3. De manera permanente, la información y el conocimiento en el MEMRD es controlado continuamente para asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad, alineada de manera eficaz con el Plan Estratégico Institucional y con las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés a través de los distintos mecanismos para relevar dicha información.</p> <p>Con el objetivo de integrar y alinear estas necesidades en la planificación estratégica, anualmente se lleva a cabo un levantamiento de información en la que se involucra a todos los grupos de interés, y se incluyen en los planes operativos para su ejecución a través de las unidades competentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. PEI 2021-2024</li> </ol>	
--	--	--

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>b. Levantamiento de necesidades Grupos de Interés 2021  c. POA 2021  d. ESC-MAP 2020 y 2021  e. ESCGI 2021  f. Informe necesidades y expectativas grupos de interés</p> <p>4. El MEMRD ha desarrollado canales internos eficientes para difundir la información en cascada tales como e-mail, intranet, TRANSDOC, catálogo de servicios institucionales, brochures sobre comunicación interna y externa, cápsulas informativas TIC, TRANSDOC, reporte de noticias Armonía, subportales informativos sobre la Gestión Minera, BNDH, Ahorra es tu Futuro, redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram. Igualmente, se dispone de una aplicación móvil para el intercambio de data e información, diseño y desarrollo de un sistema de estadísticas de datos del sector de hidrocarburos.</p> <p>Se mantiene el sistema SISPOA y se instalaron otros medios como las pantallas y murales digitales en las recepciones como medio interno y externo de comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Imágenes pantallas en la recepción.  b. Guía Buen Uso de las Redes Sociales  c. Correo info@mem.gob.do  d. Subportales  e. TRANSDOC  f. Cápsulas informativas  g. Captura 311  h. Redes sociales  i. SISPOA, Intranet</p>	
---	---	--



<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>j. Murales Digitales</p> <p>5. El MEMRD ha establecido diferentes mecanismos para asegurar el intercambio de información y conocimiento entre todos los colaboradores, por medio de la interacción permanente y de rendición de cuentas del staff, medios informáticos como la INTRANET, Transdoc, actividades de socialización y otras acciones de formación dirigidas a todo el personal, tales como intercambios, adiestramiento y acompañamiento inicial para nuevos empleados por medio de la asignación de un coach dentro de la unidad a la que pertenece.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Documentos en INTRANET</li> <li>b. TRANSDOC</li> <li>c. Socialización Manual de Comunicaciones</li> <li>d. Reglamento interno del personal</li> <li>e. Capacitaciones 2020 y 2021</li> <li>f. Minuta Reunión de reunión de Gabinete</li> </ul> <p>6. El MEMRD cuenta con políticas y controles para gestionar de forma sistémica el intercambio y acceso de las informaciones entre los grupos de interés.</p> <p>Se habilitó un enlace de accesibilidad que dispone de íconos de asistencia especial para facilitar la lectura: cambio de tamaño del texto; subrayado, cambio de fondo y contraste, entre otros y se modificó registro de visitantes en la recepción para identificar personas con discapacidad.</p> <p>Evidencias:</p>	
---	--	--

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>a. Captura de pantalla Portal Web e Intranet  b. Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc.). Captura de pantalla.  c. Subportales BNDH y Ronda Petrolera  d. Subportal Consultas Públicas. Captura de pantalla.  e. Captura de pantalla murales digitales,</p> <p>7. La información y el conocimiento clave de los empleados en el MEMRD se asegura a través de los diferentes sistemas de administración electrónica de datos e informaciones.</p> <p>A través de la Dirección de Recursos Humanos se coordinan socializaciones para compartir conocimientos de capacitaciones especializadas. Se dispone de una aplicación móvil para publicación de informaciones relevantes del ministerio, INTRANET, Transdoc y carpetas compartidas para socialización de información y documentos de trabajo en todas las unidades.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Políticas para Becas de Estudios.  b. Asociación de Servidores.  c. Carpetas compartidas  d. Intranet, Transdoc</p>	
---	---	--

**SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>I. Con el objetivo de cumplir los objetivos definidos en el PEI y POA relacionados a la</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>gestión de las tecnologías, el MEMRD ha trazado las pautas necesarias para el diseño, desarrollo, implantación y gestión de tecnologías de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos, implantando las políticas y los procedimientos de operación requeridos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>POA 2021 de TIC</li> <li>PEI 2021-2024</li> <li>SISPOA, SIREH</li> <li>INTRANET</li> <li>Presupuesto 2021</li> <li>Cápsulas Informativas</li> <li>Relación de activos informáticos en Sistema SOFTLAND</li> </ol> <p>2. El MEMRD evalúa en base a criterios de calidad y costos las nuevas tecnologías a ser adquiridas.</p> <p>Por medio del sistema Softland se dispone de información actualizada sobre el costo de cada activo informático actualizado respecto a su costo, descripción, depreciación, valor en libros entre otros.</p> <p>Adicionalmente, se mantiene seguimiento al ahorro experimentado luego de la instalación del TRANSDOC.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Facturas de equipos</li> <li>Términos de referencia adquisición equipos informáticos</li> <li>Programa de mantenimiento de equipos.</li> <li>Reporte de ahorro por uso de sistema TRANSDOC.</li> </ol>	
---	--	--

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>3. El MEMRD asegura el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología de acuerdo con las necesidades y capacidades de las personas para el desempeño de sus labores de forma óptima. Esto se concretiza a través de la aplicación de criterios de depuración de la demanda de equipos y del soporte técnico efectivo de parte de la Dirección TIC ante problemas de funcionalidad, seguridad y otras eventualidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento TRANSDOC.</li> <li>Política de control uso aceptable.</li> <li>Relación de Softwares instalados: VISIO Microsoft Project Office 365 TRANSDOC AUTOCAD ENERGÍA RENOVABLE ADOVE MÁSTER COLLECTION PHOTOSHOP ADOVE CREATIVE CLOUD</li> <li>Impresoras Multifuncionales.</li> </ol>	
<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> </ul>	<p>4. En correspondencia con las pautas de gobierno electrónico relacionadas con las tecnologías de la información y comunicación, se destaca la aplicación eficiente de los recursos tecnológicos disponibles, adecuados a la operatividad de cada unidad, tales como:</p> <p>Sistema “SISPOA” para seguimiento y monitoreo de los planes operativos.</p> <p>Sistema de Recursos Humanos (SIREH) para administración de las evaluaciones del</p>	

<p>✓ Las actividades formativas y de mejora</p> <p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p> <p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>desempeño de los colaboradores y réplicas de conocimiento</p> <p>Plataformas y sistemas de formación en línea: OLADE, MS-Teams</p> <p>Para interacción con los grupos de interés se dispone de foros en el portal web institucional, correo info@mem.gob.do; ARCGIS para gestión del catastro minero, datos abiertos en EITI, BNDH, Ahorra es tu Futuro, Chat en línea, App Móvil, y Redes Sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Capturas SIREH, INTRANET,</li> <li>Redes Sociales</li> <li>Portal Web</li> <li>Sistema 3 I I, SAIP</li> <li>ARCGIS, TRANSDOC, SISPOA, BNDH, Datos Abiertos EITI, Foros</li> <li>App Móvil</li> <li>Remoto MEMRD</li> <li>Relación de Equipos Informáticos</li> </ol> <p>5. El uso y la mejora de las TIC en el MEMRD se definen conforme a las pautas de gobierno electrónico establecidas, se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporaron los servicios institucionales a la plataforma *462 para mayor alcance informativo.</li> <li>Incorporación del Sistema ARCGIS para disponibilidad de informaciones sobre el catastro minero.</li> <li>Se mantiene el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información</li> </ul>	
--	--	--

<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>Pública (SAIP) a través del portal web institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio: “No Objeción para la Exportación de Minerales Metálicos y No Metálicos”.</li> <li>• Se mantiene interacción permanente a través de las principales redes sociales: Facebook, Instagram, Tweeter, chat en línea.</li> <li>• App Móvil para servicio informativo institucional.</li> <li>• Se habilitó el módulo de datos abiertos para descarga de información sobre las concesiones mineras.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ArcGIS</li> <li>b. Relación Softwares Informáticos</li> <li>c. Redes Sociales</li> <li>d. App Móvil</li> <li>e. *462</li> <li>f. Portal WEB</li> <li>g. Certificaciones NORTICs</li> <li>h. TRANSDOC</li> <li>i. Sistema 3 I I</li> <li>j. Datos abiertos EITI</li> </ol> <p>6. El MEMRD estableció un marco de trabajo para el desarrollo e integración de plataformas para mejorar la interacción con los clientes, entre los recursos incorporados se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto Digital para prestación de servicio.</li> <li>• Incorporación de nuevas informaciones en BNDH.</li> </ul>	
---	---	--

<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición e Instalación Sistema ARGIS.</li> <li>• Chat en línea, datos abiertos, foros, SAIP, correo informativo institucional, entre otros.</li> </ul> <p>A nivel interno se estableció la Estación de Atención al Colaborador para recepción de quejas, consultas y sugerencias por parte de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Certificaciones NORTIC A2, A3 y E1</li> <li>b. Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP)</li> <li>c. Enlace al Sistema 311</li> <li>d. Enlace Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos</li> <li>e. Incorporación del MEMRD en *462</li> <li>f. Redes Sociales</li> <li>g. Relación Softwares Informáticos</li> </ol> <p>7. Se mantienen las actualizaciones y desarrollo de las iTICge, se cuenta con políticas internas para la gestión de los sistemas y recursos tecnológicos aplicables en todas las unidades de la institución. Se cuenta con un departamento de Desarrollo de Software, el cual ha implementado aplicaciones institucionales y softwares como ArcGIS, Microsoft Office, Adobe y TRANSDOC, SIREH, entre otros, se mantiene actualizada la disponibilidad de softwares para apoyar el quehacer institucional. Como resultado de los avances institucionales en materia tecnológica, el MEMRD logró y mantiene vigente las Certificaciones NORTICS A2, A3, E1.</p>	
--	--	--

<p>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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Certificaciones actualiza NORTICs EI, A2, A3.</li> <li>Guía para acceso remoto a portales y subportales Microsoft TEAM, WhatsApp, ZOOM, entre otros.</li> <li>Capacitaciones de actividades formativas TIC 2019</li> <li>Políticas TIC</li> <li>ArcGIS</li> <li>TRANSDOC</li> </ol> <p>8. El MEMRD toma en cuenta el impacto socioeconómico y medioambiental en los procesos de adquisición de equipos y sistemas multifuncionales, a través de la TIC, valorando entre otras características técnicas y funcionales de los equipos, la frecuencia de uso, la utilidad, usuarios que lo demandan, el costo de adquisición, vida útil y su depreciación a corto o mediano plazo.</p> <p>Se dispone de impresoras multifuncionales para uso común e individuales asignadas solo a los usuarios que lo ameritan.</p> <p>Se mantienen habilitados los Zafacones para el reciclaje de desechos en ambos edificios de la institución y se colocaron las cajas para reciclaje y reutilización del papel en las impresoras.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Relación de equipos informáticos</li> <li>Acuerdo de Reciclaje 2021, botellas plásticas</li> <li>Acta Constitutiva del SISTAP</li> <li>Reportes ahorro TRANSDOC</li> </ol>	
--	--	--



	<p>e. Campaña “Ahorra es tu Futuro”:  <a href="https://ahorraenergia.mem.gob.do/">https://ahorraenergia.mem.gob.do/</a></p> <p>f. Convenio con NUVIRD, la “alianza Nueva Vida” para los Residuos para promover el reciclaje de botellas plásticas PET</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>I. El MEMRD mantiene equilibrio entre las necesidades y expectativas de los usuarios y la eficiencia y la eficacia en la distribución de los espacios físicos en los dos edificios en los que opera.</p> <p>Actualmente, se evalúa factibilidad en proyecto de unificación con las adscritas para establecer los planes que garanticen establecer nuevas mejoras en las instalaciones para mejor atención y servicio a los ciudadanos-clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Planos y fotografías de redistribución de las oficinas.</li> <li>Mejora en las áreas de recepción.</li> <li>Mapa de Acceso al MEMRD, a través del portal WEB institucional: <a href="http://mem.gob.do">mem.gob.do</a></li> </ol>	

<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>2. Con el objetivo de asegurar el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, la distribución de los espacios físicos en el MEMRD se realiza considerando las necesidades y ubicación del personal perteneciente a cada unidad para facilitar su mejor desempeño y contribuir de manera más eficiente al logro de los objetivos estratégicos y operativos. Entre las unidades reubicadas y restructuradas se encuentran: Departamento Financiero (DAF), Dirección Jurídica, Viceministerio de Energía, Recursos Humanos, las cuales disponen de cubículos en espacios abiertos, según el ámbito de trabajo. Cabe señalar que para la dotación de mobiliario al (equipos y mobiliarios) se consideran las necesidades especiales del personal que presenta alguna condición de salud o limitación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotografías áreas restructuradas</li> <li>b. Reporte de consultas en Unidad Médica.</li> <li>c. Asignación de nuevas oficinas.</li> <li>d. Registro de compra de mobiliarios ergonómico por necesidades de los colaboradores.</li> </ol> <p>3. El MEMRD gestiona de manera eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales. El Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con los controles pertinentes y están documentados, de ahí que a través de la DAF se planifica y ejecuta un plan de mantenimiento correctivo y preventivo a edificios o infraestructura física, vehículos,</p>	
---	---	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>áreas comunes, baños y oficinas, planta eléctrica entre otros.  Asimismo, la dirección de TIC mantiene planificación y ejecución periódica de los mantenimientos a equipos informáticos e impresoras.  Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Programa de Mantenimiento en Infraestructura Equipos y Planta Eléctrica.</li> <li>b. Plan de mantenimiento preventivo flota vehicular</li> <li>c. Mantenimiento equipos informáticos</li> <li>d. Reporte control de activos fijos y suministros de materiales trimestralmente</li> <li>e. Control recarga de extintores.</li> </ol> <p>4. Con el fin de garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y de los recursos energéticos pertenecientes al MEMRD, se han establecido mecanismos de control y medidas, políticas y planes, dirigidas a reducir el consumo energético.  El mantenimiento de vehículos, planta eléctrica, así como otros equipos y recursos es gestionado a través del plan de mantenimiento correctivo y preventivo.  Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Política de Asignación de Vehículos</li> <li>b. Programa de mantenimiento de flota vehicular</li> <li>c. Programa de mantenimiento equipos informáticos.</li> <li>d. Plan de mantenimiento planta eléctrica.</li> </ol>	
--	---	--

<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>e. Registros (solicitud, orden de servicio, facturas) de mantenimiento.</p> <p>f. Cartas de ruta</p> <p>g. Reporte de consumo de energía</p> <p>5. El acceso a las instalaciones del MEMRD está adecuado a las necesidades de los ciudadanos clientes y de los colaboradores. Se dispone de parqueos para el personal: directivo, resto del personal y visitantes. A fin de mejorar el acceso, se establecieron acciones para facilitar el acceso, adecuando una nueva Recepción con acceso a la calle Dr. Heriberto Pieter, junto a las oficinas de Acceso a la Información (OAI) y el área de Correspondencia. Teniendo mayor espacio y equipos de trabajo más adecuados, facilitando la atención a los clientes, los cuales disponen de estacionamientos, acceso a las instalaciones con vigilancia para mayor seguridad, estacionamientos y comodidad en las áreas de espera.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Imágenes rampa de acceso y Recepción</p> <p>b. MAPA ubicación MEMRD</p> <p>c. Relación Asignación de Parqueos</p> <p>d. Identificación Parqueos personas con necesidades especiales</p> <p>6. A través de la DAF, el MEMRD gestiona los activos físicos de manera adecuada, de acuerdo con las pautas y directrices establecidas para la gestión de activos fijos en el Estado. Por consiguiente, se mantiene el registro y control actualizado de los activos fijos distribuidos en todas las unidades, con información detallada del estado en que se</p>	
---	---	--

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>encuentra el activo, costo de adquisición, depreciación acumulada, serial, descripción y código de identificación, unidad donde esté asignado, así como el servidor o funcionario al cual se le asigna y la ubicación de este. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sistema para el control de los activos fijos actualizado</li> <li>b. Fotos sistema de reciclaje en el MEMRD</li> </ul> <p>7. El MEMRD pone a disposición sus instalaciones para la ejecución de reuniones con entidades externas. Las instalaciones y salas de conferencia están a disposición de cualquier iniciativa de la comunidad y la sociedad vinculada con las competencias y facultades del ministerio. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Imágenes de visitas realizadas por entidades externas.</li> <li>b. <a href="https://mem.gob.do/sala-informativa/noticias/estudiantes-de-intec-prueban-principios-de-arquimedes-y-pascal-en-parque-de-energia-renovable/">https://mem.gob.do/sala-informativa/noticias/estudiantes-de-intec-prueban-principios-de-arquimedes-y-pascal-en-parque-de-energia-renovable/</a></li> </ul>	
--	--	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>1. Con la adopción del Modelo CAF en el MEMRD, y de la norma ISO 9001:2015 se identificaron los procesos clave, los cuales han sido mapeados o caracterizados mediante fichas técnicas de procesos, también fueron documentados por medio de procedimientos, políticas, instructivos o manuales de trabajo en las unidades sustantivas. La identificación de los procesos ha sido plasmada en el mapa de procesos institucional mientras que la documentación se mantiene en la relación de procesos documentados según instructivo elaborado para tales fines.</p> <p>Un avance concreto en este sentido es el manual de procedimientos de las unidades sustantivas aprobado internamente y avalado por el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mapa de Procesos aprobado del MEMRD</li> <li>b. Fichas de Procesos elaboradas.</li> <li>c. Manual de Procedimiento de las Unidades Sustantivas</li> <li>d. Carpeta para la gestión documental en Intranet</li> </ul> <p>2. El MEMRD identifica y asigna las responsabilidades para las personas que administran o controlan las actividades de los procesos al momento de documentarlos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. No se evidencia la actualización y adecuación los procedimientos de las áreas sustantivas (en proceso).</li> <li>b. No se evidencia el Mapa de Procesos Institucional actualizado.</li> </ul>

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>mediante: fichas de procesos y procedimientos operativos de cada unidad. Asimismo, en la matriz de aprobación definida, se distinguen los niveles de responsabilidad para la elaboración, revisión y aprobación de los documentos según su naturaleza.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Matriz de aprobación de los documentos</li> <li>b. Instructivo para elaboración de los manuales de procesos, políticas y procedimientos</li> <li>c. Fichas de procesos</li> </ol> <p>3. El análisis y evaluación de los procesos, así como los factores críticos de éxito se realiza trimestralmente a través de la matriz de monitoreo y evaluación de los planes operativos, partiendo de los objetivos definidos en cada unidad. De igual manera, según la naturaleza de cada proceso se evalúan los indicadores de medición establecidos mediante la matriz definida.</p> <p>En adición, anualmente se realiza un análisis FODA para actualización de los POAs y mejorar los procesos clave de la institución. Las revisiones de los factores críticos del éxito para los procesos y la toma de decisiones son realizadas en las reuniones bimensuales de Staff.</p> <p>Se estableció un programa de auditoría interna con el fin de evaluar el cumplimiento de los controles internos y los</p>	
--	---	--

<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base</p>	<p>procedimientos establecidos en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>b. Matriz de indicadores de los procesos</li> <li>c. Informes POA</li> <li>d. Análisis FODA</li> <li>e. Programa de Auditoria 2021</li> <li>f. Proced. de gestión del riesgo</li> </ul> <p>4. Los procesos definidos en el MEMRD sustentan y apoyan efectivamente los objetivos estratégicos institucionales. Cada proceso se diseña y mejora en respuesta a las necesidades cambiantes del entorno y de los clientes-ciudadanos y grupos de interés, dentro de los ámbitos de actuación del MEMRD (energía, minas e hidrocarburos).</p> <p>Para asegurar que el logro de los objetivos estratégicos trazados sea conforme a lo planificado, los procesos se revisan en cada unidad y en las reuniones de staff para su mejora continua.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. PEI 2021-2024</li> <li>b. Informes de seguimiento al POA 2021.</li> <li>c. Fichas de procesos</li> <li>d. Mapa de Procesos</li> <li>e. Estructura programática presupuestaria 2021</li> <li>f. Matriz de seguimiento a los indicadores de los procesos</li> </ul> <p>5. Los empleados y grupos de interés del MEMRD son involucrados en el diseño y</p>	<p>No se evidencia la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021 (en proceso).</p>
--	---	--



<p>a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>mejora de los procesos, al momento de definirlos y establecerlos, luego de manera sistemática se involucran y participan mediante diversas acciones de integración, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de armonización normativas del sector Eléctrico.</li> <li>• Aplicación de Encuestas de Satisfacción.</li> <li>• Implementación del estándar EITI con representantes de la industria minera y la sociedad civil.</li> <li>• Simplificación y automatización del servicio No Objeción para la Exportación de Minerales.</li> <li>• Encuestas sobre necesidades y expectativas grupos de interés para elaboración POA y en los distritos mineros a través del CAB.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Informe de visitas de inspección Social.</li> <li>b. Formularios de requerimientos comunitarios.</li> <li>c. Requerimientos comunitarios</li> <li>d. Normativas sector eléctrico</li> <li>e. Encuesta de Clima</li> <li>f. Informes y reportes EITI</li> <li>g. Form. necesidades y exp. grupos de interés 2020</li> <li>h. Acuerdos MEMRD</li> <li>i. Resultados MFEIE.</li> </ol> <p>6. El MEMRD asigna recursos a los procesos en base a los planes operativos elaborados en cada unidad tomando en cuenta la</p>	
--	--	--

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>importancia relativa de los procesos estratégicos, sustantivos y de apoyo, en particular, los que se vinculan a los objetivos estratégicos en coherencia con las prioridades institucionales. Estas prioridades están definidas por las metas presidenciales y los compromisos consignados en el sistema RUTA establecido y monitoreado por el MEPyD.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Estructura Programática Presupuestaria 2020 y 2021.</li> <li>b. Ejecución presupuestaria 2020 y 2021.</li> <li>c. Plan Anual de Compras y Contrataciones 2020 y 2021.</li> <li>d. Relación de Acuerdos con Organismos Internacionales</li> </ol> <p>7. Los procesos operativos, y vinculados especialmente a la regulación en los ámbitos energético y minero, así como también a la de prestación de servicios son revisados continuamente, entre estas citamos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Armonización normativa con la Unión Europea.</li> <li>2. Presentación enmiendas al acuerdo Pueblo Viejo Dominicana Corporation (PVDC).</li> <li>3. Resolución R-MEM-REG-048-2017 sobre el régimen concesional de explotaciones mineras en R. D.</li> <li>4. Resolución sobre trámites y procedimientos relativos a la exportación de larimar y ámbar.</li> </ol>	
---	--	--

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>5. Conclusión proyecto República Digital, para servicio no objeción de exportación de minerales</p> <p>6. Anteproyecto del Sistema de Renta Minera (SINAGEREM).</p> <p>7. Revisión de requisitos solicitudes de concesiones mineras entre el MEMRD y la DGM para optimizar el tiempo de revisión de las solicitudes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Req. concesiones mineras revisados y publicados.</li> <li>b. Proyecto República Digital</li> <li>c. Anteproyectos de ley y Resoluciones 2019</li> <li>d. Enmienda al acuerdo PVDC</li> <li>e. Res. R-MEM-REG-001-2018.</li> </ul> <p>8. El MEMRD tiene definidos los objetivos de resultados con sus respectivos indicadores de medición en respuesta a los requerimientos procedentes de los ciudadanos-clientes y demás grupos de interés. Estos indicadores han sido definidos tanto en los planes operativos como en las matrices de seguimiento al desempeño de los procesos y a la prestación de los servicios.</p> <p>De manera periódica, de acuerdo con los parámetros de medición definidos, en cada unidad, la DPyD monitorea los resultados de los indicadores y determina el nivel de eficacia alcanzado en los procesos y servicios, así como los vinculados con el desempeño de los productos y medidas de política definidos en el POA.</p>	
---	--	--

<p>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>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>Informes de ejecución POA 2020 y 2021.</li> <li>Plan Operativo Anual 2021</li> <li>Matriz de indicadores para procesos y servicios.</li> <li>Acuerdo de Evaluación de Desempeño Institucional 2021.</li> </ol> <p>9. A nivel interno, el MEMRD monitorea y evalúa el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos disponibles por medio de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento al cumplimiento del indicador iTICge</li> <li>• Indicadores internos de procesos TIC</li> <li>• Evaluación del impacto TIC en la prestación de los servicios institucionales por medio de las encuestas establecidas</li> <li>• Evaluación de las informaciones publicadas en el Portal Web.</li> <li>• Sistema SISPOA para el monitoreo de los planes operativos de cada unidad, carga de evidencias y resultados automatizados</li> <li>• Incorporación módulo Bandeja de Salida en TRANSDOC para mejor control de los documentos externos.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>NORTICs A2, A3 y E</li> <li>Indicador ITICGE</li> <li>Captura ArcGIS</li> </ol>	
--	---	--

<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>d. Reconocimiento OPTIC al MEMRD por el destacado crecimiento en la implementación de las TIC y el Gobierno Electrónico</p> <p>e. Matriz de indicadores para procesos TIC</p> <p>f. Reportes Transdoc sobre solicitudes de servicios recibidas y tramitadas</p> <p>10. El MEMRD mantiene un programa El MEMRD mantiene un programa permanente de desarrollo de capacidades para la mejora y la innovación de los procesos basados en actividades de benchlearning nacional e internacional, poniendo especial atención en los obstáculos que inciden en la innovación y los recursos necesarios.</p> <p>Entre las prácticas exitosas están: Programa CAB, buena práctica adoptada a partir de la experiencia en Brasil, Paraguay y otros países para la inclusión social productiva; la EITI instalada en 29 países ricos en recursos naturales, para la transparencia en la gestión de los procesos en la industria minera; la BNDH creada para gestionar datos e informaciones de hidrocarburos con la cual se ha propiciado el desarrollo de proyectos de exploración de hidrocarburos en R. D. y se desarrolló una aplicación móvil para intercambio de datos e información en temas energéticos y minero.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Matriz Benchlearning y Benchmarking</p> <p>b. Pacto de las Aguas Bayaguana</p> <p>c. Fotos, BL y BM</p>	
--	--	--

	d. BNDH e. APP Móvil	
--	-------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>1. Los productos y servicios en los procesos nucleares o sustantivos fueron identificados en las unidades sustantivas del MEMRD, mediante fichas técnicas para identificación de procesos.</p> <p>Como avance en 2019, fueron documentados los principales procesos claves y luego de consolidarlos se aprobó el Manual de procedimientos de las unidades sustantivas. Actualmente, los procedimientos claves están en proceso de actualización y adecuación.</p> <p>También, se elaboró el catálogo de servicios que consolida las informaciones relacionadas a los servicios institucionales, puesto a disposición de los usuarios a través del portal institucional, en formato físico en las áreas de recepción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fichas de procesos de los Viceministerios</li> <li>b. Mapa de procesos</li> <li>c. Catálogo de Servicios MEMRD</li> <li>d. Manual de procedimientos de las unidades sustantivas</li> <li>e. Relación de procesos documentados</li> </ul>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales,</p>	<p>2. El MEMRD involucra y da participación a los ciudadanos-clientes en el diseño y mejora de los productos y servicios</p>	<p>No se evidencia la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021 (en proceso).</p>

<p>sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>mediante la identificación de las necesidades de los grupos de interés que se realiza cada año para actualización del POA en las unidades implicadas.</p> <p>Las propuestas de los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos son obtenidas por medio de encuestas sistemáticas y periódicas, Foros disponibles en el portal web, por medio de la gestión de requerimientos comunitarios en la dirección de Gestión Social.</p> <p>Como mejora, se modificó el registro de visitantes para distinguir sectores que representan y la diversidad, en adición los servicios informativos en el PTER son prestados distinguiendo agrupaciones estudiantiles, comunidad local entre otros datos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. ESC MEMRD 2020</li> <li>b. Reportes de visitantes PTER</li> <li>c. Encuesta ESCGI 2020 y 2021</li> <li>d. Foros participa</li> </ul>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>3. El MEMRD involucra y da participación a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés por medio de las encuestas sistemáticas y periódicas, en proceso de consultas públicas para el desarrollo de los productos y servicios y sus estándares de calidad.</p> <p>A través del CAB, se ejecuta un amplio programa de actividades de integración y desarrollo comunitario en cinco microcuencas. En adición, los diferentes procesos y proyectos institucionales se</p>	

	<p>desarrollan en coordinación con los distintos actores involucrados dentro de los ámbitos de competencia del MEMRD, a saber, energético, minero e hidrocarburos, entre estos están: Foros, estándar EITI, BNDH, Ronda Petrolera, estándares que han sido desarrollados en conjunto con los representantes en cada uno de estos sectores, de las entidades gubernamentales y organismos internacionales involucrados.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Sugerencias Externas.</li> <li>Informe Encuestas.</li> <li>Matriz de indicadores procesos y servicios.</li> <li>Requerimientos Comunitarios.</li> </ol>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>4. Los ciudadanos/clientes se involucran en la prestación de los servicios y toma de decisiones, al presentar propuestas en los proyectos y anteproyectos de Ley para los ámbitos de competencias del MEMRD y en las encuestas. Los colaboradores se involucran por los canales de comunicación interna establecidos. En efecto, las recomendaciones para mejora son presentadas a la DPyD y se gestionan a través del plan de mejora institucional y en los comités.</p> <p>Además, a través de la encuesta energética nacional y el levantamiento de necesidades y expectativas de los grupos de interés realizada en el 2020 y 2021, las propuestas y sugerencias recibidas quedaron incorporadas para su respuesta a través de</p>	



	<p>las unidades involucradas en sus respectivos planes operativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ESC-MAP 2020 y 2021.</li> <li>b. Encuesta Energética Nacional.</li> <li>c. Enc. necesidades grupos de interés 2020 y 2021.</li> <li>d. Requerimientos comunitarios</li> <li>e. Informes Estación al Colaborador 2020 y 2021</li> </ol>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>5. Los ciudadanos-clientes y los grupos de interés se involucran de manera propicia por los distintos canales de comunicación modernos y eficaces establecidos.</p> <p>En el portal web se administran aplicaciones, sistemas, subportales para foros consultas y sugerencias que se reciben según los procesos de consultas públicas que se publiquen, se propicia el uso de las redes sociales para la interacción personalizada, ágil y eficiente entre el MEMRD y los ciudadanos clientes.</p> <p>De manera presencial, a través de los diferentes comités externos y comités de trabajo: MAPE, MEFIE, EITI, CAB; también se reciben y canalizan las distintas propuestas relacionadas al diseño de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Subportales</li> <li>b. Redes sociales</li> <li>c. Reporte visitas PTER</li> </ol>	

	<p>d. Comunicaciones y solicitudes sobre servicios Transdoc.</p> <p>e. App móvil</p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>6. El MEMRD asegura que la información sea adecuada y fiable por medio de mecanismos de control y actualización previos a su publicación.</p> <p>Desde la OAI, se revisa y actualizan las informaciones publicadas, según criterios definidos por la DIGEIG.</p> <p>También a través de la dirección de Comunicaciones se mantiene revisión permanente de las informaciones, de manera coordinada con las unidades involucradas, esta unidad, revisa y actualiza de manera sistemática las informaciones para garantizar la fiabilidad en base a parámetros de calidad, roles y criterios definidos, conforme se realizan los cambios, y se notifican a los distintos grupos de interés.</p> <p>Las noticias sobre cambios en los proyectos y procesos institucionales son comunicados a través del portal web institucional, las redes sociales y por los distintos medios de comunicación (prensa, radio y tv).</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Servicios en Portal Web MEMRD.</p> <p>b. Informes EITI.</p> <p>c. Barómetro y Boletines E&amp;M.</p> <p>d. Servicios actualizados en * 462 y en el portal web.</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros</p>	<p>7. El MEMRD emplea diversos medios para promover la accesibilidad, tales como: página web, brochures, catálogo de servicios, barómetro y boletín E&amp;M, línea</p>	

<p>de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>*462, redes sociales y la app móvil disponible para equipos móviles y de escritorio.</p> <p>La página web contiene un ícono de accesibilidad con herramientas de asistencia para aumento o reducción de textos, cambio de contrastes, fondos y escala de la información, entre otras, para facilidad de lectura.</p> <p>El horario de apertura es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4: 00 p.m. Desde agosto del 2020, se ampliaron las oficinas del Ministerio con una nueva sede en la Av. Jimenez Moya. Esquina Independencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Accesibilidad y Contactos en portal web</li> <li>b. Catálogo de servicios</li> <li>c. Redes Sociales y Subportales</li> <li>d. App Móvil</li> <li>e. Visitas PTER</li> <li>f. Registro de visitantes</li> </ul>	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>8. El MEMRD cuenta con un sistema desarrollado y establecido para gestionar responder a las quejas y reclamaciones a que presentan los ciudadanos-clientes, través del procedimiento de satisfacción de clientes externos.</p> <p>A través de la Dirección de Gestión Social, se estableció un proceso de recopilación, gestión y respuesta a las de sugerencias, quejas, reclamaciones y solicitudes presentadas por los miembros comunitarios</p>	

	<p>en los distritos mineros, evidenciándose un alto nivel de respuesta.</p> <p>Se establecieron los buzones de sugerencias y a través de la OAI, se da seguimiento continuo y respuestas a las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias que se reciben a través del enlace 311 de la página web institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Captura de pantalla del enlace con el portal 311.</li> <li>Acciones de mejora 2021.</li> <li>Informes de quejas, denuncias, reclamos y sugerencias OAI.</li> <li>Matriz de Requerimientos Comunitarios.</li> </ol>	
--	--	--

**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>
<p>I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>I. El Mapa de procesos aprobado sustenta y define la producción de los servicios institucionales plasmados en el catálogo de servicios institucional.</p> <p>Dicho catálogo contiene las informaciones relacionadas con la prestación de los servicios, especificando a quién está dirigido, las unidades y los responsables de atender las solicitudes que se reciben de cada servicio.</p> <p>En adición toda la cadena de valor público es validada por el MEPyD en el sistema RUTA</p>	

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

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

	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. República Digital</li> <li>f. BNDH, EITI</li> <li>g. Mesa de Concesiones Mineras</li> <li>h. Resolución MEMRD Hacienda</li> </ul>	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>4. Anualmente se realiza un análisis de las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas del MEMRD que luego son incorporadas al plan operativo del año siguiente.</p> <p>Por medio del Programa CAB gestionado por la dirección de Gestión Social del MEMRD, permanentemente se ejecuta un proceso de identificación de las necesidades de los pobladores en las comunidades de los distritos mineros, denominado “inspecciones sociales” cuyas soluciones se gestionan en coordinación con los socios estratégicos pertenecientes a diferentes organizaciones comunitarias, municipales y gubernamentales.</p> <p>Además, por medio del enlace Foro en el Portal Web institucional se realizan procesos de consulta multisectorial en temas relacionados a los sectores energético, minero y de hidrocarburos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formularios detección de necesidades clientes y partes interesadas 2021.</li> <li>b. Formularios y Matriz de requerimientos comunitarios</li> <li>c. Foro en Portal Web Institucional.</li> <li>d. ESC-MEMRD y MAP</li> </ul>	

<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>5. La creación de grupos de trabajo y organizaciones/proveedores de servicios tiene lugar mediante la integración y participación en comisiones, mesas de trabajo, grupos o equipos multidisciplinarios para la solución de los distintos problemas, conflictos o controversias. Entre los grupos creados se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de coordinación Técnica entre el VM Energía Nuclear y OIEA.</li> <li>• Comité Institucional para fortalecimiento de la MAPE</li> <li>• MEFIE</li> <li>• Grupos de trabajo con socios estratégicos y miembros comunitarios del programa CAB.</li> <li>• Trabajo conjunto MEM-CNE para elaboración reglamento transporte seguro de material radioactivo</li> <li>• Grupo de trabajo MEMRD-Hacienda para determinar instituciones no cortables.</li> <li>• Creación de grupos de trabajo comité de compras</li> <li>• Acuerdo MEMRD con Cormidom para obras sociales en Monte Plata</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. MEFIE</li> <li>b. Pacto de las Aguas Rio Maimón</li> <li>c. Redes sociales, Publicación incorporación en *462</li> <li>d. Comisión Nacional EITI</li> </ol>	
---	--	--



<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>6. De manera continua, se gestionan y administran los recursos disponibles en el MEMRD a fin de promover procesos comunes y un intercambio proactivo entre las diferentes unidades.</p> <p>A raíz de la emergencia Nacional por el Covid-19 en el país, se habilitó el enlace a MS-Teams y se creó el Portal de aplicaciones con acceso remoto a los sistemas, portales, subportales, y correos electrónicos para facilitar el trabajo a distancia.</p> <p>Se estableció el sistema de Tickets, de soporte al usuario, SIREH, Intranet, Transdoc y carpetas compartidas en las unidades. Se mantienen grupos de trabajo: ASP, Equipo de Gestión Pública, Brigadas de Emergencia, Comité de Calidad, otros.</p> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Remoto y Ms-Teams MEMRD</li> <li>b. Subportales BNDH, EITI, Ronda Petrolera y ArcGIS Server</li> <li>c. SIREH</li> <li>d. SISPOA</li> <li>e. Comité de Calidad, NOBACI y SMMGP</li> </ol>	
<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>7. Desde sus inicios, el MEMRD ha desarrollado una cultura para gestionar los procesos de manera transversal, por lo cual periódicamente se realizan autodiagnósticos sobre: Modelo CAF, ISO 9001, NOBACI, evaluaciones relacionadas con las NORTICS y evaluaciones del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP)</p>	

	<p>Desde 2016 se inició el proceso de seguimiento y monitoreo trimestral de los planes operativos en cada unidad, metodología que ha sido rediseñada y mejorada mediante un sistema automatizado para facilitar la carga de evidencias y presentación de los resultados de avances asociados a los productos y objetivos de cada eje estratégico.</p> <p>Por otro lado, el mapa de procesos del MEMRD, muestra la interrelación que existe entre cada proceso dentro de los Macroprocesos Estratégicos, Sustantivos y de Apoyo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autodiagnósticos CAF MEMRD 2020 y 2021.</li> <li>• Reportes NOBACI</li> <li>• Comité SMMGP</li> <li>• Diagnósticos de requerimientos NORTICs A4 y A5</li> <li>• Informes de monitoreo POA 2021</li> </ul>	
--	--	--

## 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>1. Los resultados de las mediciones de percepción sobre la imagen global del MEMRD y su reputación se resumen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ESC, aplicada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) el resultado de la satisfacción global de los clientes para el 2020 es de un 100%.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ESC-MAP 2020 y 2021.</li> <li>b. ESC-MEMRD 2021.</li> <li>c. Informe Plan de Mejora CAF 2020.</li> <li>d. Informe ESCGI 2020 y 2021.</li> </ol> <p>2. El MEMRD involucra y da participación a los ciudadanos clientes en los procesos de trabajo y toma decisiones a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El análisis de sus necesidades y expectativas.</li> <li>• Evaluación de percepción sobre el nivel de calidad de los servicios mediante encuestas de satisfacción.</li> <li>• Comités y comisiones con grupos de interés.</li> <li>• Publicaciones, portal, redes sociales, otros.</li> </ul> <p>Al aplicar la ESCGI en 2020, se evidencia que el impacto sobre calidad en la participación social y democrática del MEM promueve en la comunidad, se sitúa entre moderado y altamente positivo.</p> <p>Evidencias:</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>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes,</p>	<p>a. ESC-MAP 2020 y 2021.  b. ESC-MEMRD 2020 y 2021.  c. Informe ESCGI 2020 y 2021.</p> <p>3. Los resultados de mediciones en cuanto a la accesibilidad al MEMRD muestran resultados muy positivos y consistentes en las encuestas aplicadas.</p> <p>En la ESC-MAP en 2020 el resultado es de 100%.  Evidencias:  a. ESC-MAP 2020 y 2021.  b. Encuesta de satisfacción al cliente 2021.  c. Ícono Accesibilidad en Portal WEB: <a href="http://www.mem.gob.do/accesibilidad">www.mem.gob.do/accesibilidad</a>  d. Accesibilidad en portal WEB personas discapacitadas.  e. Fotografía de Parqueo, Rampa y nuevo local.</p> <p>4. El MEMRD ha mantenido resultados satisfactorios en las mediciones sobre la transparencia institucional realizadas por la DIGEIG.  Los resultados obtenidos sobre el Cumplimiento de la Ley No. 200-04 100%.  Evidencias:  a. Evaluaciones Transparencia  b. Evaluaciones DIGEIG  c. Reportes de Calificaciones SMMGP  d. Política límites de acceso a la información pública.</p> <p>5. El MEMRD en cuanto a productos y servicios, obtuvo un satisfactorio resultado en las mediciones de los atributos en cuanto</p>	
---	--	--

<p>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>a Calidad, Confianza, enfoque medio ambiental.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. ESC-MAP 2020 y 2021.</p> <p>b. ESC-MEMRD 2020 y 2021.</p> <p>c. Plan Mejora CAF 2021.</p> <p>d. ESCGI 2021.</p> <p>6. El MEMRD obtuvo resultados muy positivos entre los grupos evaluados en las encuestas:</p> <p><b><u>Género</u></b></p> <p><u>ESC-MAP: 2020 y 2021:</u> Femenino: 100%; Masculino 100% respectivamente.</p> <p><u>ESC-MEMRD</u></p> <p>2020 y 2021: Femenino: 100%; Masculino 100% respectivamente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. ESC MAP 2020 y 2021.</p> <p>b. ESC MEMRD 2020 y 2021.</p> <p>c. ESCGI 2020 y 2021.</p> <p>d. Estadísticas y Balances OAI.</p> <p>e. Reporte de Visitas PTER.</p> <p>7. La valoración sobre este aspecto en las encuestas realizadas es como sigue:</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. ESC-MAP 2020 y 2021</p> <p>b. Evaluaciones Transparencia</p> <p>8. La valoración global sobre la dimensión que evalúa los aspectos relacionados con este atributo en la ESC-MAP en el año 2021 es de 94.1%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. ESC-MAP 2020 y 2021.</p> <p>b. ESC-MEM 2020 y 2021.</p>	
--	--	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>9. El MEMRD tiene establecida tres encuestas de la opinión y percepción para evaluar la calidad de los servicios por parte ciudadanos-clientes y grupos de interés, estas son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encuesta mensual, para evaluar la calidad al final de los servicios prestados y cuyo informe se genera trimestralmente.</li> <li>2. Encuesta de satisfacción de clientes (ESC), basada en el modelo SERVQUAL se aplica anualmente en el mes de mayo.</li> <li>3. Encuesta de satisfacción de clientes-ciudadanos y grupos de interés (ESCGI) para evaluación anual de la percepción sobre la calidad de los servicios que presta el MEMRD y su impacto en las comunidades ubicadas dentro de los distritos mineros, así como organizaciones que interactúan con el MEMRD.</li> </ol> <p>A través del MAP se coordina la aplicación de la encuesta de satisfacción ciudadana anualmente. Han sido aplicadas en 2016, 2018, 2019, 2020 y 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ESC-MAP 2020 y 2021.</li> <li>b. Informe ESCGI 2020 y 2021.</li> <li>c. Encuestas trimestrales 2020 y 2021.</li> </ol>	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>10. Los resultados obtenidos en las encuestas sobre los niveles de confianza son presentados a continuación:</p>	

	<p>En la ESCGI los criterios sobre permanencia de los servicios son del 90% de los encuestados lo valora entre regular y excelente. En cuanto a la Contribución del MEMRD a la solución de los problemas que afectan la comunidad el 95% lo valora entre regular y excelente.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ESC-MAP 2020, 2021.</li> <li>Encuestas de servicios 2020 y 2021.</li> <li>ESCGI 2020 y 2021.</li> </ol>	
--	---	--

## 6.2. Mediciones de resultados.

### Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>I. El MEMRD evidencia una alta implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La encuesta anual para identificación de necesidades de los grupos de interés y su incorporación en el POA y consecuentemente en el Plan Estratégico Institucional (PEI).</li> <li>Mesas y Comités de trabajo con pequeños mineros y empresas concesionarias.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Encuesta necesidades y expectativas grupos de interés</li> <li>Resultados ESC MAP y MEMRD</li> <li>ESCGI 2021</li> </ol>	

<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 con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>d. Informes encuestas de servicios  e. Matriz de Requerimientos Comunitarios  f. Info@mem.gob.do</p> <p>2. El MEM cuenta con las sugerencias recibidas a través de las actividades que realiza la Dirección de Gestión Social.  Evidencias:  a. Matriz de Requerimientos Comunitarios  b. Correo: <a href="mailto:info@mem.gob.do">info@mem.gob.do</a>  c. Reporte estadístico OAI.  d. Acciones correctivas 2021.</p> <p>3. El MEM cuenta con nuevos e innovadores métodos para atender a los ciudadanos/clientes:  Evidencias:  a. Estadísticas de los medios digitales:  Redes Sociales</p> <p>4. En cuanto a los indicadores de cumplimiento con relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes es se verifica a través de los resultados de las encuestas aplicadas.  Evidencias:  a. Mediciones diferenciación de servicios.  b. ESC-MAP 2020 y 2021.  c. ESCGI 2020.  d. Talleres A. Saber 2020 y 2021.</p> <p>5. Periódicamente se realiza el análisis FODA que involucra a los principales grupos de interés identificados; se aplican encuestas para identificar las necesidades de las partes interesadas del MEMRD.</p>	
---	---	--



	<p>De manera sistemática, a través del Programa CAB, tanto en los talleres como en las visitas de inspección se realiza levantamiento, registro y evaluación de las necesidades comunitarias para implementación de soluciones efectivas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Análisis FODA 2020 y 2021.</li> <li>Matriz de requerimientos comunitarios.</li> <li>Levantamiento de necesidades grupos de interés.</li> <li>ESCGI 2020 y 2021.</li> <li>Informes de Gestión Social.</li> <li>Informe POA 2021.</li> </ol>	
--	--	--

### Resultados de la accesibilidad de la organización:

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>I. El MEMRD atiende y responde a las solicitudes de informaciones y servicios a nivel presencial en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. con alcance a todas las áreas de servicios y unidades del MEMRD. A través de la línea *462 de la OPTIC el servicio informativo se mantiene hasta las 5:00 p.m. En línea se mantienen disponibles para presentación de solicitudes o recibir información las 24 horas del día, al igual que en la plataforma de República Digital para servicio de no objeción de exportación.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ESC-MAP 2020 y 2021.</li> <li>ESC-MEMRD 2020 y 2021.</li> <li>Captura de pantalla MEMRD en Rep. Digital.</li> </ol>	

<p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>2. En cuanto al tiempo de espera, los resultados se muestran en las diferentes encuestas de satisfacción que se aplican en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ESC-MAP 2018 y 2019.</li> <li>ESC-MEMRD 2019 y 2020.</li> <li>Informes Encuestas de servicios 2018 y 2019</li> <li>Reporte de mediciones de servicios certificaciones de no objeción de exportación.</li> </ol> <p>3. Todos los aspectos relacionados con los servicios son valorados de manera satisfactoria.</p> <p>De los 10 servicios publicados en el portal web y en el catálogo institucional, solo 6 conllevan costo a los ciudadanos-clientes, 3 se ofrecen de manera gratuita y uno conlleva costo si el solicitante requiere descarga y remisión de información relacionada con la Base Nacional de Datos de Hidrocarburos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>URL Catálogo de servicios institucional</li> <li>ESC-MAP 2020 y 2021</li> <li>ESC-MEMRD 2020 y 2021</li> <li>Catálogo de Servicios impresos en cada Recepción</li> </ol> <p>4. La información relacionada con la responsabilidad en la tramitación y gestión de los servicios está disponible en los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Catálogo de Servicios Institucional disponible en formato físico y digital, que contiene un apartado indicando</li> </ul>	
--	--	--

	<p>la unidad responsable y el contacto que da respuesta a cada servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea *462: la OPTIC, cuenta con el catálogo institucional de servicios actualizado.</li> <li>• Por la vía telefónica se ofrece respuesta a partir de las informaciones en el catálogo institucional.</li> <li>• Los subportales EITI, BNDH, APP móvil, redes sociales y redes sociales, APP Móvil, contienen las informaciones relacionadas con las unidades que prestan los servicios en el MEMRD.</li> </ul> <p>Evidencias</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Catálogo de servicios institucional</li> <li>b. URL Servicios</li> <li>c. ESC-MAP 2020 y 2021</li> <li>d. APP Móvil</li> <li>e. Línea *462</li> </ol>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I. Número de canales de información y su eficiencia.	<p>I. El MEMRD tiene más de 10 canales de información, entre estos: Portal Web, Central Telefónica, Sala informativa, Redes Sociales (visor con actualización frecuente de contenido) línea *462, Enlace 311, Correo institucional, OAI.</p> <p>Las Plataformas tecnológicas disponibles para información 24 horas son: Chat en línea,</p>	



<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Cuentas, el Catálogo de Servicios, el PEI, entre otros.</p> <p>A nivel interno se emplean los canales de difusión: intranet, murales internos y mediante el SISPOA.</p> <p>Los resultados de mediciones sobre el rendimiento institucional están plasmados en los informes trimestrales de seguimiento y medición del POA.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><a href="#">URL Transparencia</a></li> <li>Reporte de Calificaciones SMMGP</li> <li>Intranet</li> <li>Catálogo de Servicios Institucional</li> <li>SISPOA</li> <li>Publicación PEI 2021-2024, POA en Intranet</li> </ol> <p>4. Dentro de las actuaciones del Defensor del Pueblo en el 2021 no hubo, sin embargo, en 2020 se evidencia a través del informe de la Dirección Jurídica.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Informe trimestral POA de la dirección Jurídica 2020 y 2021.</li> <li>Informes POA dirección de Gestión Social 2020 y 2021.</li> </ol> <p>5. El MEMRD ha mantenido resultados satisfactorios producto de los esfuerzos realizados para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información. En cuanto a los medios establecidos puestos a disposición de los clientes/ciudadanos: Portal</p>	
---	---	--

	<p>web, redes sociales, foros, portal transparencia, enlace 311, SAIP, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Foro, Chat en línea, Redes Sociales del MEM. Sub-portal de la EITI y BNDH, APP Móvil Intranet, Armonía, SISPOA.</li> <li>b. Evaluación transparencia y gestión de solicitudes OAI</li> <li>c. Reporte de Calificaciones SMMGP</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>	<p>1. Los reportes estadísticos sobre la gestión de quejas recibidas a través del enlace 311 del portal web institucional indican que no se han presentado quejas de los clientes externos los periodos 2018, 2019 y en el primer trimestre de 2020, ni a través de los buzones de sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Reportes trimestrales de Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias</li> <li>b. Reporte de quejas y sugerencias buzón interno actualizar</li> </ul> <p>2. Como parte del monitoreo en el indicador relacionado, no se produjeron devoluciones por errores en autorizaciones y concesiones mineras para los períodos 2016, 2017, 2018, 2020 y 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Matriz para seguimiento de indicadores a procesos y servicios</li> <li>b. Registros TRANSDOC</li> </ul>	

<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo, requerimientos legales).</p>	<p>3. Para el cumplimiento de los estándares de servicios publicados el MEM cuenta con la relación de los servicios mineros, las solicitudes por TRANSDOC, el reporte de las mediciones de los servicios y la matriz de indicadores para procesos y procedimientos. Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Reporte mediciones de servicios</li> <li>Relación de servicios mineros</li> <li>Solicitudes servicios Transdoc</li> <li>Matriz indicadores para procesos y servicios</li> </ol>	
--	--	--

### **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>La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</li> <li>Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>Participación de las personas en las actividades de mejora.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Siendo un año atípico por la pandemia del COVID-19, el MEM participó en la activamente en el fortalecimiento institucional integrándose en la jornada de</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>No se evidencian resultados sobre la medición de la imagen y el rendimiento global de la organización para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés.</li> <li>No se evidencian resultados sobre el involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</li> <li>No se evidencia los resultados sobre la medición de la participación de las personas en las actividades de mejora a través de la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional.</li> </ol>

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p> <p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p> <p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>vacunación para contribuir en la reintegración de los colaboradores, en la presentación e implementación de acciones de mejoras con relación a la simplificación de Trámites, a través de Burocracia Cero.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a. Jornadas de vacunación 2021, COVID-19</p> <p>b. Registro de encuestas 2021</p> <p>5. El MEM evidencia a través del portal mem.gob.do un mecanismo de consulta y diálogo y a través de sus plataformas de las redes sociales.</p> <p>a) Facebook</p> <p>b) Instagram</p> <p>c) Twitter</p> <p>d) YouTube</p> <p>6. Los resultados sobre los impactos en cuanto a la responsabilidad social de la organización se reflejan a partir de los programas Aula del Saber Energético y Minero, y Programa Cultivando Agua Buena, y sobre los requerimientos comunitarios.</p> <p>a) Informe POA gestión Social 2020-2021.</p>	<p>4. No se evidencia la aplicación de Encuesta de Clima Laboral del 2021.</p> <p>No se evidencia que se haya aplicado en el 2021, Encuesta de Clima Ético</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>
I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos,	I. Se evidencian:	I. No se evidencia que haya medición en los resultados sobre la capacidad de los altos y medios



<p>asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>a. Los Planes Operativos de todas las unidades del MEM firmada por cada responsable de unidad.</p> <p>b. Minutas de las reuniones de Gabinete.</p> <p>c. Informe de Monitoreo de los POA.</p> <p>d. Informe de Ejecución Presupuestaria.</p> <p>2. En cuanto a la percepción de los servidores en relación con los temas relacionados con los procesos. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de resultados de los indicadores de Gestión de los Procesos</li> </ul> <p>3. En cuanto al reparto de las tareas y el sistema de evaluación de las personas en el MEM. Se evidencia:</p> <p>a. Manual de Cargos.</p> <p>b. Manual de Funciones, borrador.</p>	<p>directivos para dirigir la organización a través de la encuesta de clima organizacional.</p> <p>2. No se evidencian resultados sobre el diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. No se evidencian resultados sobre el reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas. Aprobar Manual de Funciones.</p> <p>4. No se evidencia medición sobre la extensión y la calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. Aplicar Encuesta de Clima Organizacional 2021.</p>
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo, la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>		<p>1. No se ha realizado encuesta de clima laboral 2021. No se ha realizado encuesta de clima ético 2021.</p>

<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>3. Se creó la unidad de Equidad de Género dentro de su Plan Operativo se contempla fomentar la igual de oportunidades y del trato y comportamientos justo en la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. POA 2021 del Depto. de Equidad de Género.</p> <p>b. Lista de asistencia a charla sobre Discapacitados.</p> <p>c. Fotografía de reuniones con representantes del Ministerio de la Mujer.</p>	<p>2. No se ha realizado encuesta de clima laboral 2021.</p> <p>4. No se ha realizado encuesta de clima laboral 2021.</p>
---	---	---

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>		<p>1. No se ha realizado encuesta de clima laboral 2021</p> <p>2. No se ha realizado encuesta de clima laboral 2021</p> <p>3. No se ha realizado encuesta de clima laboral 2021</p>

**SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número</p>	<p>1. En el 2021 fueron atendidos: Enero 104 pacientes, Febrero 104 pacientes, marzo 115 pacientes, Abril 99 pacientes y mayo 104</p>	

<p>de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>pacientes para un total de 526 consultas y 1 jornadas de detección COVID-19.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Índice de Rotación y Absentismo.</li> <li>Resultados indicadores RRHH</li> <li>Evaluación del Desempeño 2020 y 2021</li> <li>Reporte U. Médica 2021</li> <li>Informe jornada de vacunación COVID-19.</li> </ol> <p>2. Para cada proceso de impacto en el fortalecimiento institucional existen comités y comisiones de trabajo, entre los que se cuentan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Calidad: 8 miembros.</li> <li>Comisión de Ética: 6 miembros y 3 suplentes.</li> <li>Comité de compras: 05</li> <li>Comité Gestor ASP: 5</li> <li>Comité NOBACI: 07</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Informe Plan de mejora Encuesta de Clima 2020-2021.</li> <li>Informes de gestión Estación de Atención al Colaborador.</li> <li>Actas de conformación de los Comités.</li> </ol> <p>3. No se evidencia resultados de rendimiento individual.</p> <p>4. Desde el inicio de sus operaciones, en el MEMRD se han conformado equipos de trabajo y comités que participan activamente y dan seguimiento a las mejoras no solo de los procesos internos sino también de proyectos</p>	<p>3. No se evidencia Evaluación del Desempeño 2020.</p>
---	---	--

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>e iniciativas de mejora institucional. Entre los principales se cuentan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Calidad: 08 miembros</li> <li>• Comité SISTAP: 08 miembros</li> <li>• Comité de Compras: 05 miembros</li> <li>• Comité NOBACI 07 miembros</li> <li>• Comité de Riesgo Institucional: 07 miembros</li> <li>• Equipo de Gestión Pública del MEMRD, gestiona el cumplimiento en: SISMAP, NOBACI, ITIGE, Ley No. 200-04, Transparencia Gubernamental, Gestión Presupuestaria, Compras y Contrataciones): 13 miembros.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Actas Conformación Comités</li> <li>b. Minuta reuniones de Gestión Pública</li> <li>c. Resultados del monitoreo del POA</li> </ol> <p>5. El 100% de los colaboradores del MEMRD cuenta con los equipos y sistemas para el desempeño eficiente de sus funciones. Algunas de las herramientas desarrolladas e incorporados al trabajo operacional son: SIREH, SISPOA, Sistema de Tiques, Intranet. De las 6 Certificaciones gobierno electrónico, que avala la OPTIC el MEMRD ha obtenido 3 y actualmente trabaja en la certificación de la NORTIC A5 y NORTIC A6.</p> <p>Debido al Covid-19 se implementó el TEAM MEMRD, Acceso remoto y se incorporó la aplicación ZOOM para reuniones y capacitaciones.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>a. Relación equipos informáticos</p> <p>b. Relación de activos fijos</p> <p>c. Capacitaciones TIC</p> <p>d. Burocracia Cero</p> <p>6. Los indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades muestran resultados muy positivos en cuanto al Plan de Capacitación. El presupuesto ejecutado para acciones formativas. Evidencias:</p> <p>a. Detección necesidades capacitación 2020 y 2021.</p> <p>b. Acuerdo</p> <p>c. Informe capacitaciones 2021.</p> <p>d. POA RRHH 2020 y 2021.</p> <p>e. Presupuesto capacitación.</p> <p>7. Se evidencia:</p> <p>a. Informes de capacitación RRHH 2020 y 2021.</p> <p>b. ESC-MAP 2020.</p> <p>c. Registros de capacitación sobre servicio al cliente.</p> <p>10. El MEM realiza cada año un amplio programa de actividades relacionadas con la responsabilidad social. Evidencias:</p> <p>a. Informes trimestrales POA RRHH 2021.</p>	<p>6. No se evidencia aplicación de la Evaluación del Desempeño Laboral 2020 y 2021.</p> <p>8. No se evidencian reconocimientos individuales ni equipos en el 2020 ni 2021.</p> <p>9. No se evidencian en el 2020 y 2021 no hubo reporte de dilemas éticos reportados.</p>
--	---	--

	b. Informes trimestrales POA DGS 2020 y 2021.	
--	---	--

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. El MEM cuenta con certificados de las ASFL, reporte de los empleados de la Dirección de Gestión Social. Evidencias: a. Relación de empleados MEMRD 2021. b. Reporte de empleados DGS MEMRD. c. Certificados ASFL</li> <li>3. El programa Cultivando Agua Buena (CAB) apoya el desarrollo de capacidades socioambientales de poblaciones locales de las cuencas e instituciones que actúan en la región, con miras a mejorar la conservación de los recursos naturales y la calidad de vida de</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No se evidencia aplicación de Encuesta de Satisfacción Comunitaria 2021.</li> <li>2. No se evidencia aplicación y resultados de la Encuesta de Satisfacción Comunitaria 2021.</li> </ol>

	<p>los dominicanos, las relaciones de los diversos actores en proyectos de desarrollo territorial.</p> <p>Actividades importantes desarrolladas por el CAB:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 32 jornadas de reforestación, 72,562 especies plantadas (caoba criolla, cacao, samán, mara, pata de vaca, musa paradisíaca, ciprés), con la participación de 531 personas.</li> <li>• 15 visitas a productores acompañamiento directo en la producción para el cuidado de los recursos naturales y el desarrollo productivo, hasta la comercialización del producto.</li> <li>• 17 jornadas de limpieza con 245 comunitarios en zonas de impacto del Programa.</li> <li>• Con el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE), se ejecuta el “Programa de Alimentación Escolar Sostenible”, en 11 escuelas de las microcuencas Yásica y Gurabo, mediante la instalación de huertos pedagógicos y el programa 3R’s, para que alumnos de esos centros educativos reciban orientaciones para el manejo de huertos y la clasificación de los desechos sólidos.</li> <li>• Con el apoyo de FALCONDO y la Junta Municipal de Juan Adrián, acondicionamiento 5 km de caminos vecinales en las comunidades; Arroyo Pomo, Zumbador Abajo y La Yautía,</li> </ul>	
--	--	--

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo, percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo, conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento</p>	<p>pertenecientes a la Microcuenca Río Maimón.</p> <p>En atención a demandas de gestión social:</p> <p>a. Jornada de rehabilitación del Sistema Eléctrico en Barahona.</p> <p>b. 1 kilómetro de electrificación, 10 postes de energía eléctrica con transformadores y lámparas para el alumbrado, solicitada en fecha 14 de noviembre del 2017, a la Lic. Thelma Eusebio, Exdirectora de la Unidad de Electrificación Rural y Sub-Urbana (UERS).</p> <p>6. El MEM realizó varias jornadas de salud en la comunidad Barreras. Un taller sobre el bienestar social y medio ambiental. Se evidencia acuerdo para unir esfuerzo para la implementación del programa 3Rs. Evidencias: a. Acuerdo entre JICA de Japón y APEDI.</p> <p>7. Evidencias: a. ESC-MAP 2019</p>	<p>4. No se evidencia aplicación de Encuesta de Satisfacción Comunitaria para conocer la percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales.</p> <p>5. No se evidencia aplicación y resultados de la Encuesta de Satisfacción Comunitaria 2021.</p> <p>6. No se evidencian resultado sobre la percepción en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional.</p>
--	--	---



<p>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>b. ESC-MEMRD 2019 y 2020 c. ESCGI 2019 y 2020 d. Mediciones Transparencia</p> <p>8. El MEM obtiene una calificación en el sistema de monitoreo de la administración pública de 100% sobre el indicador de la Ley No. 200-04, que tiene que ver con la Evaluación de Portales de Transparencia que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</p> <p>Evidencias: a. Informe excursiones y talleres del futuro.</p> <p>9. La cobertura mediática de la institución sobre la cobertura mediática recibida y relacionada con su responsabilidad social es medida a través de las estadísticas generadas por los medios y/o redes sociales y el formulario de Requerimientos Comunitarios.</p> <p>Evidencias: a. Matriz Requerimientos Comunitarios b. Estadística cobertura redes sociales 2021</p>	
---	---	--

### SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

#### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el</p>	<p>I. Dentro del amplio programa de Responsabilidad Social y Ambiental, se destacan:</p>	

<p>medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Auditorías Energéticas del Viceministerio de Ahorro y Eficiencia Energética.</li> <li>b. POA 2021 VM. de Ahorro y Eficiencia Energética, y Gestión Social.</li> <li>c. Consumo Eléctrico MEM.</li> </ol> <p>2. Relaciones armoniosas con otras instituciones para el fortalecimiento de la gestión, trabajos conjuntos y coordinaciones con Ministros, Viceministros y Directores.</p> <p>3. Presencia activa en medios radiales, televisivos, en redes sociales y portal web. Entre julio 2020 y marzo 2021, se elaboraron 88 comunicados de prensa y publicaciones en redes sociales: 443 Instagram, 423 en Facebook y 462 en Twitter.</p> <p>En este renglón para el período de referencia, los medios radiales, televisivos, realizaron 281 menciones sobre distintos tópicos del MEMRD.</p> <p>Evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Gráfica Presencia Mediática 2020-2021.</li> <li>b. Estadísticas de los medios digitales</li> <li>c. Resumen de noticias del MEM</li> </ol> <p>4. Construcción de 2 acueductos en la Microcuenca Río Maimón, comunidades de La Yautía y La Privada, con apoyo del Consejo Provincial para el Desarrollo, CORMIDOM,</p>	
---	---	--

<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Cooperativa de Maimón, INDRHI y Youth Development Foundation.</p> <p>Con la Asociación para el Desarrollo, Inc. (APEDI), nuestro socio estratégico en la Microcuenca Arroyo Gurabo y la colaboración del Fondo Agua Yaque del Norte, fue construido un tanque-acueducto para las comunidades Jacagua y Palo Alto.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a. Informe POA Gestión Social.</p> <p>5. Se evidencias</p> <p>a. Informes POA Gestión Social 2021</p> <p>b. Reporte Empleados Gestión Social</p> <p>c. Contratación empleados necesidades especiales.</p> <p>d. Ejecución presupuestaria MEMRD.</p> <p>e. Creación del Depto. de Equidad de Género.</p> <p>6. El Organismo Internacional de Energía Atómica -OIEA- donó varios equipos e insumos al MEMRD, destinados tal y como detallamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El espectrómetro de masas con relación isotópica estable adjudicado al Instituto de Innovación en Biotecnología e Industria, dentro del proyecto DOM50005 para fortalecer las capacidades nacionales en el aseguramiento de la autenticidad de los alimentos.</li> </ul>	
--	--	--

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 donaciones de equipos e insumos para diagnóstico y prevención del COVID-19: Termocicladores, primers, sulfato de magnesio, equipos de laboratorio biomolecular, equipos de protección personal, cabinas de bioseguridad con esterilización de luz ultravioleta, estación de trabajo PCR, kits de pruebas PCR al MEPyD y Ministerio de Salud Pública.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <p>a. Actos de donación a MEPyD, IIBI y Ministerio de Salud.</p> <p>8. En este renglón, el MEMRD realizó 5 talleres Aula de Saber Energético y Minero “La Minería en Nuestras Vidas”, impartidos de manera virtual, dirigidos a actores del distrito minero El Pomier e hijos de colaboradores del MEMRD, donde impactamos 150 personas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Webinar sobre el Larimar por la conmemoración del Día Nacional del Larimar.</li> <li>Webinar “Aplicaciones de la Tecnología Nuclear”, con el objetivo de difundir los distintos usos de la tecnología nuclear en la vida cotidiana, dirigido al público general.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <p>a. Talleres del Futuro, A. Saber.</p> <p>b. Reciclaje 2021, acuerdo.</p>	<p>7.No se evidencia Encuesta de Satisfacción Comunitaria 2021.</p>
--	--	---

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>c. URL Noticias: Dia Larimar, presentación INTEC d. Informe VM Nuclear</p> <p>9. El MEM cuenta con un programa de prevención de riesgos a través del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Se realizó la actualización del Comité SISTAP. Se realizó limpieza en las comunidades de la Santísima Trinidad y Los Claveles, junto a la Fundación de Amigos Guraberos y el proyecto JICA Sostenibilidad 3R's, con el objetivo de recuperar un tramo del río, que es contaminado por desechos sólidos, un total de 33 fundas de desechos fueron recolectadas. En esta actividad participaron 14 personas.</p> <p>Taller de nuestra programación anual, titulado: "Historia De La Minería En La República Dominicana, Minería Responsable Y Sostenible – Minería En Nuestras Vidas". Impartido por Juan José Rodríguez, Encargado del Depto. de Regulación Minera, Ministerio de Energía y Minas (MEM). Convocatoria realizada por Programa Aula del Saber Energético y Minero. Se continua con las evaluaciones de los riesgos institucionales a través de una evaluación periódica de las instalaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Operativos Médicos CAB</li> <li>Fotografía de actividades COVID-19</li> <li>Fotografías Limpieza de Playa</li> <li>Taller Minería en nuestras vidas.</li> <li>Reporte de acciones correctivas y preventivas.</li> </ol>	
---	--	--

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad).</p>	<p>10. Resultados globales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se emitieron los informes correspondientes a cada visita. Tres (3) informes de FALCONDO y CORMIDOM, con los resultados del monitoreo, en donde se evidencia su cumplimiento con las normas ambientales correspondientes. Se ha exhortado a continuar con el monitoreo en los cuerpos hídricos.</li> <li>• Se han emitidos ocho (8) informes de seguimiento a las ejecuciones de las actividades del plan; el informe Calidad de Agua, que contiene un histórico de los monitoreos realizados, informe de Auscultación de presa y un informe ejecutivo del proyecto desde sus inicios a la fecha.</li> <li>• fueron realizadas veintiocho (28) muestras, las cuales fueron secadas y preparadas según el protocolo establecido por la IAEA: para técnica CSSI, se solicitó su envío a Bélgica para ser analizadas, fueron tomadas unas ochenta (80) muestras para continuar los análisis y determinar la concentración de CS-137 utilizando la técnica FRN.</li> <li>• Se entregaron 800 cepas de plátanos, a los moradores de la comunidad de Arenoso de Pedro García, auspiciado por el Ministerio de Agricultura. En esta actividad participaron 12 personas.</li> </ul>	<p>10. No se evidencia aplicación de Encuesta de Satisfacción Comunitaria 2021.</p>
---	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizó una jornada de limpieza en las comunidades de la Santísima Trinidad, Los Platanitos, San Francisco de Asís y Los Claveles, junto a la fundación Amigos Guraberos y la alcaldía, con el objetivo de recuperar un tramo del río, que es contaminado por desechos sólidos. Recogimos un total de 2,100 libras. En esta actividad participaron 26 personas.</li> <li>• Organizamos una jornada de reforestación en la comunidad de Jacagua Adentro en las parcelas de los Sres. Jaime Mercado y Santiago Domínguez, participaron el Sr. Saul Abreu, director ejecutivo de APEDI, la Sra. Walkiria Estévez, de Fondo Agua, la Familia Capellán y las comunidades en representación del Sr. Julio Cesar Méndez, sembramos 1,200 plantas de diferentes especies entre ellas: Guazara, Caoba Criolla, Caoba Hondureña, Samán, Penda, entre otros.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Informes POA 2021 Gestión Social</li> <li>b. Informes Gestión Ambiental</li> <li>c. Visitas PTER</li> <li>d. Res. Metas Físicas 2021</li> <li>e. Charlas URE y Audit. Energéticas</li> </ol>	
--	--	--

**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>1. Resultados en términos de output. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Reporte estadístico de servicios</li> <li>b. Relación servicios Mineros</li> <li>c. Base de datos charlas URE</li> <li>d. Auditorías Energéticas</li> </ul> <p>2. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Donaciones</li> <li>b. Informes Gestión Social 2020 y 2021</li> <li>c. Visitas PTER</li> <li>d. Reciclaje de botellas plásticas</li> <li>e. Charlas URE</li> <li>f. Auditorías Energética</li> </ul> <p>3. En cuanto a la valoración del portal transparencia el MEMRD mantiene un alto nivel de cumplimiento con resultados promedios de: 2021 100%; 2020 (may): 100%; en 2019: 96%; en 2018: 97%. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Matriz de indicadores para Procesos y Servicios</li> <li>b. Relación de servicios mineros por año</li> <li>c. Evaluación Transparencia y Solicitudes OAI por año</li> <li>d. Resultados del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública</li> </ul> <p>4. El MEMRD monitorea y da seguimiento al cumplimiento de los acuerdos a través de una matriz que incluye las informaciones relacionadas con cada acuerdo, contrato, memorando de entendimiento. Como mejora</p>	





<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Programa CAB: práctica del Gobierno Brasileño a través de Itaipu Binacional. A tales fines, una comisión dominicana participó en el Seminario Int. “Seguridad Hídrica, Agua y Energía, Herramientas para la Sostenibilidad” en el marco del encuentro anual de “Cultivando Agua Buena”, realizado en Foz de Iguazú, Brasil.</p> <p>EITI: Buenas Prácticas internacionales en la gestión de la industria minera.</p> <p>En cuanto a Benchmarking, se han compartido las prácticas instauradas en el MEMRD sobre Adopción Modelo CAF ofrecido a la Dir. General de Minería y sobre el SIREH al Inst. Nac. de Tránsito y Transporte Terrestre, INTRANT.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Matriz Benchlearning y Benchmarking</li> <li>b. Benchmarking INTRANT, DGM</li> <li>c. Programa CAB</li> <li>d. EITI</li> </ol> <p>7. En 2021 el MEMRD avanzó en la mejora del impacto de los servicios/productos en resultados de la innovación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio educativo e informativo con la apertura del PTER con el pro</li> <li>• Burocracia Cero para la simplificación de trámites.</li> </ul>	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Módulo de salida Transdoc para gestión 100% de solicitudes y comunicaciones.</li> <li>• Datos abiertos EITI, se trabaja en visualización interactiva de estos.</li> <li>• Calculadoras Frigoríficas y de Consumo Eléctrico para orientación según características de cada equipo.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Datos Abiertos EITI</li> <li>b. Reuniones y Captura República Digital</li> <li>c. Comprobante digital TRANSDOC</li> <li>d. Reporte de Visitas en PTER</li> </ol>	
--	---	--

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

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

<p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p> <p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>	<p>Evidencias:</p> <p>b. <a href="https://mem.gob.do/sala-informativa/noticias/isa-conde-la-gestion-publica-presenta-asombroso-cambio-positivo/">https://mem.gob.do/sala-informativa/noticias/isa-conde-la-gestion-publica-presenta-asombroso-cambio-positivo/</a></p> <p>c. Comunicaciones remitidas por Transdoc</p> <p>d. Informes reunión STAFF.</p> <p>e. Informes de monitoreo POA.</p> <p>2. Se lograron:</p> <p>a. Calif. SMMGP</p> <p>b. Metas Físicas</p> <p>c. Matriz indicadores</p> <p>d. Planificación de Recursos Humanos</p> <p>3. Los resultados se resumen en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BNDH con nuevo formato e informaciones</li> <li>• Datos abiertos en EITI.</li> <li>• Calculadoras Frigoríficas y de Consumo Eléctrico en portal “Ahorra es tu Futuro”.</li> <li>• App Móvil</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <p>a. BNDH, Datos abiertos EITI</p> <p>b. Calculadoras frigoríficas</p> <p>c. Mediciones de servicios</p> <p>d. SISPOA, SIREH, TICKETS, INTRANET</p> <p>e. Remoto y Teams MEMRD</p> <p>f. Reporte TRANSDOC</p> <p>g. Charlas URE y Auditoría Energética</p> <p>4. Como resultado de las mediciones del análisis comparativo en el MEMRD, todas las</p>	
--	--	--

<p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>actividades de benchlearning se han ejecutado con el Ministerio de la Mujer para la implementación del Depto. de Equidad de Género.</p> <p>De igual forma, un Benchmarking sobre Programa Empresarial de Promoción Laboral “Pacto de Productividad” para mejores prácticas en inclusión laboral.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Matriz de resultados del análisis comparativo Benchlearning y Benchmarking.</p> <p>5. Como mejora en 2020, se realizó revisión y análisis de cada uno, definiendo indicadores y metas. El 72% muestran cumplimiento alto en los objetivos; 11% están en nivel medio de ejecución y 17% están nivel bajo o inicial. Cumplimiento general: 80%.</p> <p>Algunos resultados de los acuerdos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de factibilidad en Monte Cristi financiado por (USTDA), US\$1,209,336.</li> <li>• 9 donaciones incluidas 3 al Ministerio de Salud Pública para pruebas Covid-19 estimado 100 mil euros, capacitaciones a 71 participantes en 38 instituciones.</li> <li>• Recepción 2da. donación del Banco Mundial, de US\$250,000 para financiar Plan de Trabajo CNEITI-RD.</li> <li>• Cooperación del Gobierno de Alemania, 4.8 millones de euros para</li> </ul>	
--	---	--

<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>apoyo técnico transición energía renovable.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Matriz de seguimiento acuerdos MEMRD</li> <li>Estudio factibilidad</li> <li>Informes Proyectos OIEA</li> <li>Donaciones B. Mundial</li> </ol> <p>6. Se destaca, de manera positiva y significativa el avance logrado en la gestión del POA luego de concluir el SISPOA.</p> <p>En dos años de implementación del TRANSDOC se evidencia un ahorro sustancial de recursos en comparación con la línea base.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Relación equipos informáticos</li> <li>Acceso remoto y Teams MEMRD</li> <li>Guía y administrador INTRANET</li> </ol> <p>7. Los resultados de la auditoria y evaluaciones realizadas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditoría por Contraloría General de la República.</li> <li>• Una evaluación de riesgo por IDOPPRIL <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plan de acción establecido, 100% en SISMAP</li> </ul> </li> <li>• Diagnóstico de Rec. Hum.: 100%</li> <li>• Evaluación SMMGP: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ SISMAP 85.43%</li> <li>○ NOBACI: 14.31%</li> <li>○ ITICGE: 76%</li> <li>○ Ley 200-04: 100%</li> </ul> </li> </ul>	
--	--	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Uso Sistema Nac. Contrataciones Públicas: 97%</li> <li>○ Gestión Presupuestaria: 83%</li> <li>○ Transparencia Gub.: 95.45%</li> <li>○ Índice de satisfacción ciudadana: 100%, promedio en las 5 dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del Desempeño Institucional (EDI): 90%</li> </ul> </li> </ul> <p>Resultados Metas Presidenciales (nov-19): 100%.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Informe Cámara de Cuentas</li> <li>b. Reporte cierre hallazgos auditoria CC</li> <li>c. Reporte Calificaciones SMMGP</li> <li>d. Resultados SMMGP</li> <li>e. Diagnóstico de RRHH</li> <li>f. Plan SISTAP 2021</li> <li>g. Evaluación EDI</li> </ol> <p>8. Con aproximadamente seis años de operaciones en la institución, y al realizar el tercer autodiagnóstico institucional en base al Modelo de Excelencia CAF, fue presentada la primera postulación del MEMRD al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Sector Público Dominicano, Versión XV, año 2019, resultando ganador en la categoría “Medalla de Plata”.</p> <p>De igual manera, el MEM participó en el 2020 y obtuvo en su segunda postulación: Medalla de Bronce.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Certificados MAP de Premios a la Calidad ganados.</li> </ol>	
--	---	--

<p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>b. Foto Medalla de Plata y Bronce MEMRD c. Estadísticas de reconocimientos PNC MAP</p> <p>9. Se evidencia el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financiero.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Informe POA b. Reporte SMMGP c. Estados Financieros MEMRD d. Informe ejecución presupuestaria e. Informe semestral activos fijos</p>	
<p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>10. El MEM fue auditada por la Contraloría General de la República.</p> <p>De acuerdo con la evaluación en el SMMGP para feb. 202, el índice de Gestión Presupuestaria logrado es de 83%.</p> <p>Además, el Plan SISTAP fue establecido con resultado de 90% en el indicador, el promedio en la Evaluación EDI es: 90%, por último, se estableció un nuevo plan de mejora CAF, indicador que también se cumple en 100% en el SISMAP.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a. Informe Auditoría b. Plan SISTAP c. Evaluación SISMAP d. Evaluación EDI e. Plan CAF 2021</p>	



<p>II. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p><b><u>II. Resultado Financiero</u></b></p> <p>Ingresos programados Gob. Central: RD\$1,123,793,109.00. Indicador Contrat. Públicas: 97%</p> <p><b><u>Acuerdos</u></b></p> <p><b><u>Desempeño Institucional:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas Presidenciales: 100%</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Informe POA 2021.</li> <li>b. Donaciones recibidas</li> <li>c. Presupuesto 2021</li> <li>d. Calificaciones SMMGP</li> </ol>	
--	--	--

**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.