



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Dirección General de Minería

FECHA:

16/09/2021

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.
Santo Domingo, marzo 2021.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la</p>	<p>La Dirección General de Minería dispone de misión y visión alineada con la estrategia nacional del desarrollo (Ley 1-12), a los 17 objetivos de desarrollo sostenible y el marco legal de la institución. Evidencia: Se divulgaron mediante, correos electrónicos, comunicaciones en el mural informativo y se socializaron al personal, con el objetivo dar a conocer a todos los empleados y grupos de interés. Los mismos se encuentran disponible en el portal de transparencia de nuestra institución.</p> <p>La institución estableció 4 valores fundamentales alineados a la misión y visión de la institución apegada a la ley de función pública 41-08, que es el marco</p>	<p>No se ha elaborado el mural con la publicación de misión, visión y valores.</p>

<p>misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<p>general del sector público. Evidencia Se divulgaron mediante, correos electrónicos, comunicaciones en el mural informativo y se socializaron al personal, con el objetivo dar a conocer a todos los empleados y grupos de interés. De igual modo se encuentra disponible en el portal de transparencia de nuestra Institución.</p> <p>La misión, visión y valores fueron elaborados tomando en cuenta la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los planes sectoriales, plan estratégico de la institución y marco legal y normativo vigente. Evidencia: la misión, visión y valores divulgo a todo el personal la mismas para darlos a conocer. Otro método implementado fue agregarlo al carnet de cada empleado.</p>
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p> <p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de</p>	<p>Mediante charlas, correos electrónicos, portal Web y otros medios digitales. Evidencia: a través de circulares se han comunicado la misión, visión y valores a todos los empleados y grupos de interés.</p> <p>La Dirección General de Minería dispone de un plan estratégico institucional, el plan operativo anual y presupuesto para dar respuesta a los nuevos desafíos, los cuales se revisan periódicamente. Evidencia: contamos con PEI y el POA en la institución además del Presupuesto general que está en la pág. Web.</p>

<p>datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>La DGM Cuenta con un Comité de Ética Pública (CEP), alineados a los requerimientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Realizan reuniones periódicamente para evaluar los comportamientos no éticos y sus sanciones. Para la gestión de compras la institución cumple con las normas establecidas por la ley 340-06 de compras y contrataciones Públicas. Evidencia: registro de participantes de las reuniones del comité de ética.</p>	<p>No se ha realizado capacitaciones a los nuevos servidores públicos sobre conflictos de interés.</p>
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La DGM refuerza la confianza mutua mediante reuniones de seguimiento entre los líderes de unidades operativas, de apoyo y soporte, donde se presentan los resultados de todos los indicadores de gestión, por medio de los objetivos estratégicos del PEI y el POA. Evidencia: registro de participantes de las reuniones donde se trataron los objetivos que componen el PEI y POA.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y</p>	<p>La institución cuenta con una estructura organizativa que está en proceso de revisión por el Ministerio de Administración Pública (MAP), que incluye manual de cargos y funciones Evidencia: correo enviado y recepción de este por el MAP.</p> <p>La institución cuenta con indicadores establecidos por unidad y se realizan evaluaciones de desempeño a todos los niveles cada año (semanal, mensual, trimestral, semestral y anual) Evidencia: existen registros de las evaluaciones hechas a los empleados por departamentos.</p> <p>En el segundo trimestre del año 2021 se realizó una encuesta de satisfacción a los ciudadanos clientes para conocer sus necesidades y expectativa y su nivel de satisfacción. Se cuenta con un sistema de gestión en el cual se evalúa en rendimiento de la organización a través de mejoras y participación de MYPIMES y Género femenino, asociaciones y cooperativas mineros artesanales y partes interesadas. Evidencia: los resultados de la encuesta realizada subidos al SISMAP.</p>	
<p>las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La institución dispone de objetivos estratégicos y operativos de la organización. guía para el seguimiento y evaluación de control interno; sistema SIGEF; sistema de compras y contrataciones; sistema de registro de asistencia del personal. Actualmente disponemos de los sistemas de gestión: SIGEF, NOBACI, SISMAP, SISACNOC, SIGOB, SIAB Y TRE. para el cuadro de mando integral. En todas estas herramientas y sistemas de gestión se le da cumplimiento a la gestión de riesgos, control interno,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>así como el seguimiento y monitoreo del logro de los objetivos institucionales. Evidencia: Se dispone del PEI y el POA, además del programa de compra anual, y monitoreo continuo mediante MAP y demás entidades Financieras para el control institucional.</p> <p>La DGM está aplicando los lineamientos de gestión de calidad CAF versión 2020, se aplican los principios ISO 19011, 14001, 31001 y 45000, en el proceso de fiscalización y monitoreo de las concesiones mineras otorgadas y seguridad y salud. Evidencia: Contamos con un Protocolo de fiscalización minera del MEM, Plan de fiscalización minera además de Carta y Programa de fiscalización minera.</p> <p>La Dirección General de Minería cuenta con una política de comunicación externa e interna, a través de correo electrónico, memorando y comunicaciones formales, dando cumplimiento al sistema de control interno (SIBACI), también se utilizan las redes sociales como medios de difusión masivo. Evidencia: correos electrónicos, memorandos internos etc. portal web, redes sociales externos etc.</p> <p>se aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos a través de los procedimientos establecidos y trabajo en equipo. Evidencia: Manual de procedimientos de la DGM.</p> <p>Manual de cargos de la DGM. Reuniones semanales de seguimiento al plan de Operativo Anual, Presupuesto anual.</p> <p>La Dirección General de Minería cuenta con una política de comunicación externa e interna, a través de correo electrónico, memorando y comunicaciones formales, dando cumplimiento al sistema de control interno (SIBACI), Evidencia: correos electrónicos y redes sociales como medios de difusión masivo.</p>	<p>LA DGM no está certificada en Sistema de gestión de calidad ISO 9001.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>La institución realiza anualmente una revisión de las necesidades de mejoras de innovación, para presupuestar la adquisición de nuevas tecnologías. Evidencia: (GPS diferencial, Drone, Medidores de gases, Licenciamiento de Software, Equipos de Seguridad, alarma contra incendios, botiquín de emergencias, planes de evacuación) para la mejora de la gestión interna.</p> <p>La DGM tiene establecido los canales de comunicación (Videos, Reuniones, seminarios, prensa escrita y televisiva) para dar a conocer los cambios y procesos actuales internos. Evidencia: correos electrónicos, portal web, redes sociales etc.</p>	

Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>La DGM actúa en consonancia con los objetivos y valores de la institución. Se han transparentado los procesos a través del sistema SIGEF, el sistema de compras y contrataciones y el sistema de registro y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>control de los empleados, se actúa de acuerdo con la misión, visión y valores de la institución. Los resultados obtenidos basado en los indicadores de cada unidad operativa y de apoyo de la institución. Evidencia: Están publicados en los diferentes procesos en el portal web de la institución.</p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Para la promoción de la cultura de confianza y respeto, se tiene en funcionamiento un código y comité de ética institucional; evidencias de registro de permisos para recibir e impartir clases en universidades, permisos. No hay discriminación de género ni de discapacidad motora en la institución ni de edad. Evidencia: En la DGM está el Código de Ética Institucional, el cual se le da a conocer al personal de nuevo ingreso, para conocer sus derechos y deberes dentro de la institución al igual que la Ley de Funciones Públicas y sus Reglamentos de Aplicación.</p> <p>Esta institución ha otorgado permisos y licencias para estudios nacionales e internacionales a los empleados.</p> <p>Se informa de manera oportuna los asuntos claves de la organización a través del correo interno, circulares y consultas por medio de encuesta todo lo relacionado de la institución, Evidencia: encuesta de clima Laboral, correos internos al personal.</p> <p>La DGM en su esfuerzo de mejora continua apoya a los empleados en sus tareas y planes con inducción de sus tareas, la mayoría de los profesionales de campo les fueron entregadas equipos y herramientas para su mejor desempeño. Planificación y Desarrollo es el responsable de gestionar todo el proceso de la planificación institucional, así como también otras herramientas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nuevas demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>de seguimiento y monitoreo de los objetivos a los planes institucionales. Para el seguimiento, evaluación y monitoreo de los planes operativos, los equipos verifican los avances de los indicadores de metas y sus actividades. Existe una política y un procedimiento de inducción, tanto para los nuevos empleados como los existentes. Evidencia: contamos con una política para la inducción de personal, además del PEI y POA institucional a los cuales damos un seguimiento continuo por el cumplimiento de las metas.</p> <p>Las unidades realizan la evaluación de desempeño de cada personal y hace la retroalimentación mediante la rendición de cuentas; bajo los lineamientos del Ministerio de Administración Pública. Evidencia: La Institución realiza anualmente la evaluación de desempeño, donde los supervisores fortalecen a los empleados recomendando las capacitaciones y resaltando su buen desempeño, para que sea tomado en cuenta su desarrollo.</p> <p>Está establecido mediante la matriz de suplencia, para delegar las funciones al personal idóneo de continuar las responsabilidades de la unidad, cuando el titular de esta se ausenta, sujeto a un sistema de rotación. La dirección general promueve la participación del personal en diferentes actividades, congresos, talleres y especialidades de manera que puedan desarrollar sus competencias. Evidencia: Mediante el programa de capacitación, el Departamento de Recursos Humanos planifica según las necesidades de los empleados, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones de desempeño, un plan de capacitación con el fin de fortalecer el potencial de cada empleado.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	Se elaboró la política y el procedimiento de compensación, beneficio e incentivos de la Dirección General de Minería. La institución reconoce y premia los esfuerzos del personal. Evidencia: otorgamiento de becas y ayudas para capacitación, bono por desempeño	

Subcriterio I.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Tenemos una estrecha relación de cooperación con diferentes organismos estatales como: el Ministerio de energía y minas, Ministerio de Administración Pública, Dirección General de Presupuesto, Instituto Nacional de Administración Pública, Optic entre otras. De los cuales recibimos asistencia técnica; capacitación, finanzas, cooperación técnica hacia los concesionarios mineros. Evidencia: información es compartida a través de circulares, correos electrónicos y página web.</p> <p>La institución coopera con las autoridades a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. Ha sido remitido al Ministerio de Energía y Minas, las propuestas y observaciones para la mejora al anteproyecto de Ley Minería Nacional, así como la incorporación de líneas de acciones para crear políticas sobre la Minería al sector Minero, políticas para el plan territorial, así como políticas para las evaluaciones de concesiones con el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y</p>	<p>Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales). Evidencia: Anteproyecto de ley minera, Participación en charlas y reuniones con las partes interesadas.</p> <p>Con el MEM se elaboró el protocolo para la fiscalización de las concesiones mineras otorgadas; Compartimos responsabilidades en la formalización de los mineros artesanales; con MIMARENA se establecieron compromisos de reforestaciones en la remediación de las áreas minadas de la bauxita de Pedernales. Con (MT) se elaboró el Reglamento de Seguridad Minera). Evidencia: Protocolo de las fiscalizaciones mineras otorgadas y el reglamento de seguridad minera Solicitud del permiso ambiental para remediar las áreas reclamadas en el proyecto de bauxita de pedernales.</p> <p>La DGM acata todos los lineamientos de la organización con las políticas públicas, el desempeño y las decisiones políticas que están contenidas en las fichas de indicadores del sistema del cuadro de mando integral, Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual, los cuales contienen todos los objetivos de las políticas públicas de la presidencia, alineadas a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END). La DGM interactúa con cooperativas de pequeños mineros y las autoridades políticas de las comunidades de estas. Evidencia: La institución cuenta con el PEI y POA con políticas públicas alineadas a la estrategia nacional, además, de un registro de reuniones con comunidades del sector.</p> <p>La organización realiza y gestiona actividades con los concesionarios, empresas mineras, autoridades municipales, asociaciones y cooperativas de mineros artesanales, con el fin de promover la formalización de acuerdos y proyectos pro-desarrollo a la minería responsable. Evidencia: Resoluciones de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>otorgamiento de concesiones mineras, Acuerdos con partes interesadas para la promoción y formalización de proyectos de desarrollos, Oficinas operativas en los distritos mineros provinciales.</p> <p>La DGM participa en los Congresos Internacionales de Geología y las presentaciones mensuales organizado por SODOGEO y la cámara minera y petrolera (CAMIPE). Todos los años la DGM participa en el evento en Canadá en el PDAC, evento especializado en el sector minero. La DGM participa de manera importante en el Foro Intergubernamental de Gobiernos, IGF. Evidencia: Prospectors & Developers Association of Canada (PDAC), Foro Intergubernamental sobre Minería, Minerales, Metales y Desarrollo Sostenible (IGF).</p> <p>La DGM informa sobre sus servicios y actividades para promover la minería responsable con sus grupos de interés y público en general. Evidencia: La página Web y las redes sociales.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La DGM incluye dentro de su plan estratégico y metas anuales todas las condiciones del entorno o externo en materia legal, política, socioeconómico, medioambiental, sostenibilidad y otros factores globales (cambio climático, vulnerabilidad, ciberseguridad, pandemias, transparencia, y entre otros). Para ello se dispone de los procedimientos y los indicadores para seguimiento y monitoreo. Evidencia: Contamos con PEI 2021-2024 con el cual damos seguimientos a las metas anuales.</p> <p>La DGM tiene identificados a sus grupos de interés: (Concesionarios, Proveedores de bienes y servicios, Solicitantes de concesiones, Mineros artesanales, Instituciones profesionales y ONG, Los líderes comunitarios de las zonas aledañas a las áreas de extracción e instituciones públicas) y mediante la realización de encuesta de satisfacción ciudadana que se realiza anualmente se obtiene información sobre las expectativas y necesidades para mejora continua de los servicios. Evidencia: Se realizó la encuesta de satisfacción y está subida en el SISMAP.</p> <p>La institución redefine su políticas y procesos a través de una planificación anual tomando en cuenta las reformas competentes relacionadas al sector minero, tales como: Evidencia: ley de función pública, ley minera, manejo de residuos-cogeneración, ley de agua, ordenamiento territorial, código procesal penal, entre otros.</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por</p>	<p>La DGM ha implementado el CAF como sistema de evaluación de calidad, además analizamos de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas, incluyendo análisis FODA, la gestión de riesgos, según lo requerido por la matriz de valoración y administración de riesgos de NOBACI etc..</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.	Evidencia: Poseemos el autodiagnóstico CAF como sistema de evaluación de calidad.	

Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.	La Dirección General de Minería traduce la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos. alineado a la misión y visión institucional, el plan operativo anual y el Plan Estratégico Institucional del año 2021- 2024. Y el plan operativo anual POA. Evidencia: La institución cuenta con el Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual los cuales están alineados a las estrategias nacionales.	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Se involucra y consulta el Ministerio de Energía y Minas (MEM), el Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Administración Pública y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, los indicadores del SISMAP y el Foro Intergubernamental de Minería, para el desarrollo de la planificación estratégica. También han sido tomados en cuenta las necesidades de los pequeños mineros y concesionarios. Estas tareas están incluidas en los planes estratégicos y planes operativos anuales las cuales son evaluadas y monitoreadas en el SISMAP. Evidencia: Contamos con PEI 2021-2024 y el POA para darle seguimiento a las metas de la institución.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	La institución cuenta con políticas de seguridad y salud, responsabilidad social y sostenibilidad, así como los planes de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional, de contingencia, de rescate,	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.	<p>debidamente documentados. Evidencia: Contamos con Política de seguridad y salud, Política de responsabilidad social, Plan de gestión ambiental, Plan de seguridad y salud en el trabajo, Plan de contingencia de la DGM.</p> <p>La DGM asegura la disponibilidad de los recursos a través de sus procedimientos internos, para dar respuesta a todas las necesidades establecidas en los planes anuales de compras. Evidencia: Contamos con la aprobación del plan de presupuesto anual para dar cumplimiento a los planes de compras.</p>	

Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco</p>	<p>La institución ha realizado los planes estratégicos, los Planes Operativos Anuales, se está revisando la estructura organizativa para remitir al ministerio de administración pública (MAP), Todos los planes estratégicos fueron establecidos con el apoyo y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p> <p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>participación de los encargados de los departamentos y direcciones de áreas y los recursos humanos. Evidencia: POA 2021 PEI 2021-2024 y los correos enviados al MAP con la nueva estructura organizativa.</p> <p>Los planes estratégicos y operativos incluyen los planes y programas con sus objetivos e indicadores de manera que son monitoreados y evaluados mensual y anualmente. Evidencia: Se realizan reuniones para el seguimiento del PEI y POA además del monitoreo de los indicadores del SISMAP.</p> <p>La institución comunica de forma eficaz los objetivos, planes y tareas dentro de la organización. Evidencia: A través del correo electrónico institucional y circulares.</p> <p>La institución desarrolla y aplica métodos para la evaluación periódica de los logros de la organización. Evaluación del desempeño del personal; informes trimestrales de las áreas operativas de la institución; informes de proyectos de investigación. Evidencia: contamos con la evaluación de desempeño del personal y los informes de las diferentes áreas operativas de la institución.</p>	

Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora	
La Organización:			
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	La institución identifica de forma eficiente las necesidades, a través del plan anual de compras y la planificación estratégica, se formulan los ajustes para los nuevos cambios y se presupuestan partidas para su ejecución. Evidencia: Poseemos el presupuesto anual aprobado donde de manera eficiente se identifican las necesidades por medio del plan anual de compras y la planificación estratégica.	No se dispone de un procedimiento de administración de cambios y modificaciones.	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	La institución asegura la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. Estamos desarrollando la autoevaluación CAF como modelo de mejora de la gestión pública. Utilizamos a menudo el benchlearning y benchmarking de los ministerios relacionados a la DGM en sus experiencias acumuladas, además tenemos el monitoreo y seguimiento de todos los indicadores de gestión y sus reportes trimestrales y semestrales. Evidencia: los cuales son colgados en el portal de transparencia institucional y estamos en la implementación de un sistema para la gestión de los derechos mineros (Landfolio).		
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	La institución comunica todos los avances de innovación. Evidencia: a través de las reuniones de las mesas de trabajo de concesiones minera, de fiscalización, de transparencia, EITI, y reuniones con las comunidades.		No se dispone de una política de innovación.
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes,	La institución promueve ideas innovadoras a través de las fiscalizaciones de las concesiones mineras, el informe de transparencia del EITI, las evaluaciones técnicas a las solicitudes de concesiones mineras. Evidencia: Informe de		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p> <p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>transparencia del EITI-RD, Informes de evaluaciones de concesiones mineras.</p> <p>La institución elabora un presupuesto de gastos cada año, basado en las necesidades de innovación y mejora suministradas por los departamentos en sus planes anuales de compras, para disponer de los recursos necesarios. Evidencia: Poseemos la aprobación presupuestaria anual.</p>	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Las necesidades actuales y futuras de recursos humanos en la DGM se elaboran según las necesidades arrojadas por la evaluación del desempeño y las recomendaciones de los supervisores para capacitación y necesidades de empleado o de nuevo ingreso, además se plasman en el plan de capacitación anual. De igual modo cada año se realiza la planificación de los recursos humano para ser tomada en cuenta en el presupuesto institucional. Para cubrir todas estas necesidades. La planificación es remitida al MAP y al DIGEPRES. Evidencia: Se envía al MAP la planificación con el objetivo de dar a conocer la situación actual, en conjunto con el presupuesto de dicha planificación.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>La DGM opera en cumplimiento con los requisitos de la Ley 41-08 de Función Pública y su reglamento de aplicación, así como todas las resoluciones que emite el MAP. Evidencia: nos regimos por la Ley de Función Pública al momento de hacer el reclutamiento, e implementa las resoluciones que emite el MAP.</p> <p>La DGM cuenta con un código de ética, un estudio de escala salarial aprobado por el MAP, lo mismo que la evaluación de desempeño. Evidencia: La DGM cuenta con una escala salarial aprobada por el MAP y un código de ética.</p> <p>La DGM cuenta con un manual de cargos, el cual describe de manera clara las competencias y requisitos que debe de cumplir el candidato. Evidencia: La Institución busca el perfil acorde al puesto de trabajo, según el manual de cargo aprobado por el MAP, siguiendo los lineamientos de selección según la Ley.</p>	<p>No se cuenta con una política redactada de gestión de recursos humanos.</p> <p>No se cuenta con una política redactada de gestión de recursos humanos y los procedimientos para su desarrollo.</p>
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y</p>	<p>La DGM opera en cumplimiento con los requisitos de la Ley 41-08 de Función Pública y su reglamento de aplicación. Evidencia: Contamos con el Plan de Capacitación que es emitido al MAP.</p> <p>La DGM está implementando los acuerdos de desempeño para realizar la evaluación por resultado 2021, lo que nos permitirá monitorear los indicadores de las metas establecidas. Evidencia: En enero del 2021 se firmaron los acuerdos por</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>desempeño de los empleados de la DGM y fueron emitidos al MAP.</p> <p>La DGM cuenta con un registro estadístico de equidad de género donde se establece el porcentaje de participación por genero según el cargo.</p> <p>Evidencia: Contamos con la nómina institucional en la cual podemos verificar los registros de la equidad de género.</p>	<p>No se dispone de una política de género.</p>

Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los</p>	<p>Las personas ingresan a la institución de acuerdo con las necesidades de esta, basados en el manual de funciones. Luego se reevalúan sus capacidades y conocimientos para cuando sea necesario readecuar sus competencias. Otra forma de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p> <p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>identificar las necesidades es por medio a la evaluación del desempeño, donde se hacen las recomendaciones de lugar. Evidencia: contamos con un Manual de Cargo Institucional y el Manual de Cargo elaborado por el MAP.</p> <p>La DGM busca candidatos idóneos acorde a las necesidades de cada área para lograr de esta manera la misión, visión y objetivos de la institución. Evidencia: La institución cuenta con un organigrama aprobado por el MAP y de acuerdo con las necesidades de la Institución, las vacantes son ocupadas.</p> <p>La DGM realiza inducciones internas para las personas de nuevo ingreso, para que de esta manera se acoplen al desarrollo de la institución, de igual forma mediante la planificación anual de capacitación, se detectan las necesidades de los colaboradores, para el reforzamiento según sus funciones. Evidencia: contamos con un programa de inducción al personal de nuevo ingreso, donde cada supervisor de área le da una capacitación sobre las funciones de la unidad.</p> <p>La DGM establece los planes en las competencias individuales del personal, el plan de capacitación anual, el inventario de habilidad por cargo y la evaluación de desempeño, de esta manera fomenta el desarrollo del personal. Evidencia: desarrollamos un Plan de Capacitación en conjunto con el Presupuesto Anual para cubrir y reforzar el desarrollo de los empleados de esta Institución.</p> <p>La DGM posee un programa de apoyo a los nuevos empleados por medio de una inducción en todas las áreas sustantivas y operativa, evaluaciones escritas y verbales para medir la capacidad de aprendizaje. Evidencia: contamos con un programa de inducción para el personal de nuevo ingreso.</p>	<p>No se dispone del diccionario de competencias.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	La institución promueve la movilidad de sus empleados tomando en cuenta su capacidad profesional e intelectual, para promover su desarrollo. Evidencia: La DGM le da oportunidad al personal interno de ocupar posiciones dentro de la Institución a través del Ministerio de Administración Pública (MAP) se solicita la promoción de los empleados.	
<p>7) Desarrolla y promueve 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>8) Planifica 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>9) Evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La DGM siempre va a la vanguardia, se impartió una Especialización virtual a través de internet para los técnicos de la DGM, lo mismo que la inducción a nuevos empleados impartido por el INAP en el 2020 producto de la pandemia que nos afecta. También se han realizados múltiples capacitaciones en plataformas virtuales (zoom, Google Meet, Microsoft Teams, entre otros). Evidencia: capacitación en plataformas digitales, correos con link de para participantes.</p> <p>La DGM, por medio al departamento de Ambiente y Seguridad Minera elaboró el manual de seguridad y riesgo laboral, como capacitación en Riesgo Laboral, primeros auxilio y evacuación. se realizó una charla de conflicto de interés y entrenamiento en gestión de riesgos de tránsito dirigida por el departamento de Recursos Humanos. Evidencia: Manual de seguridad y riesgo laboral, registro de participantes en charlas.</p>	<p>No se ha evaluado el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y traspaso de contenido a los compañeros.</p>

Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de</p>	<p>En la DGM se promueve la comunicación abierta, para que los empleados puedan expresar los aportes de sus ideas, fomentando el trabajo en equipo. Evidencia: contamos con el buzón de sugerencias y el registro de participantes en diferentes reuniones.</p> <p>En la DGM realizamos reuniones de trabajo frecuentes en las diferentes áreas para estimular el trabajo en equipo, de igual forma los directores y encargados de áreas comunican las innovaciones y las actualidades a su personal tanto por escrito como digital, Evidencia: contamos con buzón de quejas y sugerencias y por medio a la encuesta de clima laboral en 2021 la cual apporto lluvias de idea para las mejoras continuas.</p>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de</p>	<p>La DGM involucra a los empleados y representante en las estrategias, planes y diseño de proceso para la mejora e innovación continua. Periódicamente realizamos reuniones de trabajo para elaborar los Planes Estratégicos, Operativos y otras tareas a fines y contamos con la asociación de servidores públicos. Evidencia: Poseemos registros de participantes así como el PEI y POA</p> <p>En la DGM existe los acuerdos de desempeño de los empleados y directivos, donde se logra y se mide las metas y objetivos a lograr durante el año. Evidencia: Contamos con el acuerdo de desempeño institucional.</p> <p>La DGM realiza periódicamente encuesta de clima laboral y los resultados lo socializa para el conocimiento de todo el personal. Evidencia: La difusión de correos internos con los resultados de la encuesta de clima.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>En la DGM se cuenta con espacios y condiciones adecuadas para la realización de las diferentes tareas en todas las unidades, se han realizados mejoras notables en cuanto a las instalaciones e infraestructura como: nuevas oficinas, remodelación de la recepción y archivo, aires acondicionados, herramientas de trabajo, equipos de oficinas y demás. También se creó un departamento de seguridad y riesgo laboral, el cual ha implementado mejoras en ese ámbito. Contamos con el Sistap Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. Evidencia: contamos con fotografía que sustentan los diferentes cambios en las instalaciones de la institución y con el Sistap.</p> <p>La DGM ha implementado por consecuencia de la pandemia el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial. Existe flexibilidad al personal para sus actividades personales y se toma en cuenta sus necesidades, Se cumple la ley 41-08 a todo lo referente a los derechos del empleado. Permisos, licencias, estudios etc. Evidencia: El Departamento de Recursos Humanos autorizado por la máxima autoridad cumple con las resoluciones del Ministerio de Administración Pública y la Ley de Función Pública con relación a la flexibilidad laboral.</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En la DGM presta atención especial a los empleados más desfavorecidos, se le concede el permiso para sus tratamientos médicos y/o sus familiares directos. Además, cuenta con botiquines con insumos de primeros auxilios para cuando el empleado lo requiera, nos apoyamos en la ley 41-08 en relación con las licencias y permisos. Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Permisos y licencias médicas otorgadas a empleados.</p> <p>La DGM ha firmado un acuerdo con el Ministerio de Deportes, para el fomento y desarrollo deportivo y recreativo en provecho de las comunidades mineras. Evidencia: Acuerdo firmado con el Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC).</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La DGM participa como apoyo técnico en EITI dominicana, institución representativa del Estado en la institución internacional que busca la transparencia de la industria extractiva. Existe un convenio con el banco de Reservas en los pagos de nómina. También existe un programa de Préstamos para servidores públicos de la institución llamado Empleado Feliz. La DGM se ajusta a la ley 346-06 para las licitaciones de compras y contrataciones. Por medio a la Ley de compras y contrataciones, todos los proveedores del Estado deben estar inscritos en el portal de compras dominicanas para poder suplir a las instituciones gubernamentales y contamos con un registro de todos los concesionarios. Existe un acuerdo firmado con la Universidad UTECO para fomentar el intercambio técnico científico. Evidencia: Existen convenios con el Banco de Reservas, UTECO, etc.</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se realizó un acuerdo de cooperación interinstitucional entre la DGM, Servicio Geológico Nacional, Dirección de Remediación Minera Ambiental, La Unidad Ejecutora para la readecuación de la barquita y su entorno. Con el Ministerio de Energía y Minas para la fiscalización conjunta de las empresas mineras con concesiones. Se realiza también un acuerdo para la formalización de los mineros artesanales del ámbar, Larimar, oro aluvial, lajas y otros mediante la resolución N0. R-MEM-REG- 047-2016 del MEM. Con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales existe un acuerdo de cooperación para definir cuales áreas pueden ser cedidas a Medio Ambiente que cumple con la ley 64- 00 versus ley 146-71. Evidencia: firma de diferentes acuerdos Servicio Geológico Nacional, Remediación Minera Ambiental, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>En la DGM cumple con los requisitos establecidos en los acuerdos interinstitucionales firmados con instituciones del sector minero en función de roles, responsabilidades, evaluaciones, monitoreo y seguimiento a los compromisos negociados Evidencia: firmas de acuerdos interinstitucionales MIDEREC, INFOTEP etc., formalización de cooperativas mineras IDECOOP.</p> <p>Se han identificado alianzas público- privado, nacionales-internacionales, o acuerdos técnicos y profesionales con Servicio Geológico Nacional, IDECOOP, SODOGEO, Dirección de Remediación Ambiental, EITI; CAMIPE; CAMIPER, entre otros. Evidencia: hemos firmado varios acuerdos interinstitucionales IDECOOP, SODOGEO, Dirección de Remediación Ambiental etc.</p> <p>La selección de los proveedores en la Dirección general de Minería se realiza conforme a la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y su reglamento correspondiente (543-12), Además se procura el fiel cumplimiento de estos. Evidencia: La DGM celebró un proceso de selección por comparación de precios MINERIA-CCC-CP-2021-0001, para la compra de tickets de combustibles para uso de la Dirección General de Minería, en el período comprendido desde marzo hasta diciembre del año 202.</p>	

Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Disponemos de informaciones publicaciones en el portal web y medios de difusión, foros, de consultas públicas, redes sociales, La DGM, También contamos con la Certificación de la oficina Presidencial de tecnología de la Información OPTIC NORTIC A2 en Datos abiertos para la reutilización de la información producida en la institución. Evidencia: Sub- Portal de Transparencia de la Dirección General de Minería, en cual cuenta con la certificación de OPITC en materia de transparencia.</p> <p>La institución incentiva la participación a través de encuestas de satisfacción, reuniones de los comités de ética y calidad. Evidencia: Poseemos el registro de participantes de las reuniones y la encuesta de satisfacción publicada en el SISMAP.</p> <p>En la DGM todos los datos obtenidos a través de los medios de retroalimentación con la población / clientes, son tabulados para medir la calidad y el nivel de satisfacción. Evidencia: contamos con los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana que están también colgados en el SISMAP.</p> <p>En la DGM está en proceso de desarrollo de la carta compromiso al ciudadano, se encuentra debidamente establecido y publicado el catálogo de servicios que brinda la institución. Evidencia: Estamos en proceso de elaboración de la carta compromiso y cumplimos con los plazos de los diferentes servicios que están el portal web.</p>	

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<ol style="list-style-type: none"> 1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente. 2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros. 3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas. 4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos). 	<p>La gestión financiera está alineada con los objetivos, planes estratégicos y operativos y cumplimos con normas vigentes de la ley de presupuesto aprobado. Evidencia: Contamos con el PEI y POA y el presupuesto aprobado.</p> <p>En la institución regularmente se analizan las disponibilidades presupuestarias para la toma de decisiones financieras. Evidencia: Poseemos el presupuesto anual aprobado.</p> <p>En el portal web de transparencia se visualiza la ejecución presupuestaria, nominas, además todas las decisiones financieras están registradas y sujetas al SIGEF, estos procesos son monitoreados por La Contraloría General de República y La Dirección de Ética, entre otros. Evidencia: en el portal Web está toda la ejecución del presupuesto de la institución.</p> <p>La DGM se ajusta a una gestión rentable a través de una aplicación de los recursos, para cumplir con la calidad del gasto con todas las actividades y compromisos planificados en el presupuesto de la institución. Evidencia: Poseemos el presupuesto anual aprobado.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	La DGM mediante el POA realiza planificación presupuestaria trimestral de las diferentes áreas, por proyecto, control presupuestario en el SIGEF, control y seguimiento de los costos de los proyectos. En el presupuesto actual existe diversidad de género, aproximadamente el 50% son mujeres. Evidencia: Poseemos el presupuesto anual aprobado así como el PEI y POA.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras se mantienen bajo control centralizado a través del SIGEF y la cuenta única de la tesorería nacional de la R.D. Evidencia: Poseemos el presupuesto anual aprobado y los libramientos revisados y aprobados por la Contraloría General de la Republica.	

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>En la DGM están establecidos procedimientos documentados para la gestión de las tareas sustantivas, existen bases datos con información de interés para garantizar la continuidad de los procesos internos para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización. Evidencia: Procedimientos operativos de la DGM, Manual de cargos de las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>DGM, Registro de acuerdo de desempeño de los empleados.</p> <p>La DGM garantiza la información externa y es procesada mediante levantamientos de proyectos mineros, minería artesanal y procesos administrativos, se realiza levantamiento de información para elaborar informes estadísticos, evaluar el cumplimiento del marco legal y normativo, control y seguimiento. Evidencia: Registro público de derechos mineros, Archivos de concesiones mineras.</p> <p>La DGM con el uso de la tecnología ha procurado la capacitación de sus colaboradores y la participación en formación para el ciudadano. Evidencia: Participación de los técnicos geólogos en talleres.</p> <p>La DGM ha establecido redes de colaboración con entidades educativas nacionales e internacionales para la capacitación del personal, para mejorar la formación técnico profesional de los colaboradores. Evidencia: acuerdo CAMIPER, UTECO, MESCYT, MIDEREC E INFOTEP</p> <p>Las informaciones externas e internas obtenidas son actualizadas, publicada en el portal web y revisadas periódicamente para su control. Estas informaciones son previamente planificadas en los planes estratégicos, operativos y en las metas presidenciales. Evidencia: son monitoreadas y publicadas en el portal web.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>La DGM consta con el Outlook y la sección de noticias en el portal web como forma electrónica, de manera física tenemos el mural y la mensajería interna. Evidencia: poseemos las imagines del mural de mensajería, de igual manera las publicaciones del portal y con el acceso al Outlook de forma institucional.</p> <p>La DGM cuenta con una oficina OAI, además del portal web de la institución que ofrece información actualizada y oportuna a los usuarios y cualquier persona interesada sin restricción. Evidencia: Contamos con una OAI en la institución y que se puede constatar a través de la Pagina web con informaciones actualizadas. En la DGM existe un archivo del personal activo y de los desvinculados de la misma. Evidencia: Los archivos de Recursos Humanos.</p>	

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>En la institución la gestión de la tecnología está alineada a los objetivos estratégicos de la entidad y de acuerdo con las necesidades de las distintas áreas departamentales. Evidencia: Plan Anual de compras del Departamento.</p> <p>En la DGM se evalúa trimestralmente la rentabilidad de las tecnologías instaladas y por adquirir mediante los planes de compras, contamos con indicadores establecidos para tales fines. Evidencia: Ranking de implementación de las TIC.</p> <p>En la DGM cuenta con la certificación Nortic A3 sobre datos abiertos, en ella contamos con 3 marcos de datos que son actualizados mensualmente. Evidencia: certificación Nortic A3 en nuestro portal Web.</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los</p>	<p>La institución cuenta con un servicio de paquete de oficina licenciado por Microsoft, donde se gestiona en nube su implementación, también cuenta con un servicio de alojamiento de página Web en el data center del estado dominicano, donde se encuentra el portal institucional. Evidencia: Panel de control de Office 365, y web hosting en el datacenter de estado dominicano.</p> <p>En la DGM se aplica la tecnología para la mejora de la oferta de servicios a los ciudadanos clientes, a través de la implementación de un sistema para la gestión de los derechos mineros, también en nuestro portal Web se encuentra una sección dedicada a la oferta de servicios, con la información y procedimiento detallado de cada servicio. También se utilizan las redes sociales como canal de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>difusión para dar a conocer los servicios prestados. Evidencia: Sistema de gestión de concesiones mineras basado en TIC.</p> <p>La Institución cuenta con procedimientos establecidos para la mejora de la seguridad y la protección de la información, existe una Políticas para el uso de medios y recursos de Tecnología de la Información, para la gestión eficiente de la protección de datos dentro y fuera de la institución. Evidencia: Política internas TIC.</p> <p>La institución toma en cuenta el impacto socioeconómico el momento de seleccionar los equipos informáticos para su adquisición, estos deben ser amable con el medio ambiente, y se toma en cuenta la eficiencia en cuanto al consumo eléctrico. En cuanto a la gestión de residuos de cartuchos de tintas, contamos con un procedimiento para su reciclaje. Evidencia: Plan Anual de compras TIC.</p>	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La DGM planifica, presupuesta y ejecuta, para el remozamiento de la propiedad, planta y equipos. Evidencia: cotamos con el plan de presupuesto anual aprobado por DIGEPRES, y apegado a la ley de compra para el mantenimiento y compra de equipos y materiales.</p> <p>La DGM proporciona instalaciones seguras y efectivas para los empleados y también los ciudadanos/clientes. Evidencia: contamos instalaciones confortables para los empleados que fueron evaluadas por IDOPPRIL así como el área de recepción de nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p>La DGM cumple con el marco legal y normativo de la gestión integrada de los activos físicos (muebles e inmuebles) los cuales a final de su vida útil son transferido y descargado a la Dirección General de Bienes Nacionales. Todos los documentos generados en las operaciones internas de la institución son transferidos a Archivo General de la Nación después de su vida útil. Evidencia: Registro de descargo de activos fijos por Bienes Nacionales</p> <p>La DGM mantiene una política de puertas abiertas en sus instalaciones para realizar charlas, reuniones y conferencias con concesionarios mineros, sociedad civil, líderes comunitarios y público en general. Evidencia: Registros de charlas, reuniones y visitas.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los</p>	<p>La DGM utiliza y mantiene eficientemente una flotilla de vehículos para la operatividad de la institución. Evidencia: La DGM cuenta con un parque vehicular para su operatividad.</p> <p>La DGM está localizada en el edificio de Oficinas Gubernamentales, Juan Pablo Duarte, piso 10. Posee una cantidad limitada de parqueos, tenemos acceso de rampa para discapacitados, nos</p>	<p>No se dispone parqueos suficientes para nuestros empleados y/o clientes.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	encontramos en un área de fácil acceso tanto de rutas privadas como públicas, nuestras áreas de servicios están cómodamente equipadas y climatizada para los ciudadanos -clientes. Evidencia: la Institución posee una cantidad limitada de parqueos, además de áreas confortables y climatizadas de fácil acceso para los ciudadanos/clientes.	

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La DGM a través de su departamento de planificación y desarrollo ha elaborado y documentado todos los procesos de todas las áreas de la institución, actualmente contamos con el mapa de proceso y está en proceso de enviar al MAP el manual de procedimiento institucional y misional de la institución para su aprobación. Actualmente se está revisando la estructura organizacional para adecuarla a los nuevos tiempos. Evidencia: Se posee los correos remitidos al MAP con estos procesos.</p> <p>Por medio al departamento de planificación se gestionan los procedimientos a las diferentes áreas con el objetivo de aprovechar las oportunidades de mejora, Evidencia: los datos reposan física y digitalmente en las diferentes unidades y el departamento de planificación</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los</p>	<p>Se analiza y evalúa los procesos de acuerdo con los planes estratégicos y operativos para lograr la ejecución de estos, se actualizan según las innovaciones de cada área. Por ejemplo, se realizaron cambios al Organigrama como la división de las áreas de Fiscalización y Catastro, la Misión, Visión y Valores fueron adecuadas a las funciones de la DGM. Evidencia: Correo enviado al MAP con el cambio de la estructura organizativa.</p> <p>El departamento de planificación y desarrollo identifica los procesos de las diferentes áreas, se analizan las oportunidades de mejora de los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>diferentes procesos y se asignan las competencias a los responsables correspondientes según el manual de procedimientos. Evidencia: la institución cuenta con una manual de procedimientos donde se les asignan a los empleados las diferentes responsabilidades y competencias está en el SISMAP.</p> <p>La DGM está alineada con los requisitos para la simplificación de procesos en todas las actividades desarrolladas para el buen funcionamiento operativo y administrativo. Esto, tomando como referencia la implementación de las Normas de control interno (NOBACI) y las normas de gestión ISO. Para ello, se han realizado cambios con la emisión de una resolución estableciendo un número máximo de 3 correcciones en las solicitudes de concesiones mineras. (Resolución No. R-MEM-REG-002-2017). Evidencia: La institución cumple a cabalidad lo establecido en la Resolución No. R-MEM- REG-002-2017, que regula los plazos para el perfeccionamiento de las solicitudes de concesiones mineras.</p> <p>La institución cumple con lo establecido en las políticas públicas de innovación y la mejora continua en los procesos, integrado en la EITI y en Gabinete de Innovación de la Rep. Dominicana. Así también tomando las buenas prácticas de las empresas mineras. Evidencia: Políticas públicas de innovación, Informe de transparencia del EITI.</p> <p>La DGM a través de PEI y el POA tiene establecido los indicadores claves de desempeño para el monitoreo, control y seguimiento del desempeño de todas las actividades administrativas y operativas de la institución. Además cumple con la evaluación de desempeño anual de los empleados públicos, basado en los acuerdos de desempeño. Evidencia: disponemos del PEI y POA para un monitoreo</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	continuo de las actividades administrativas y operativas, además de las evaluaciones de acuerdos de desempeño que se le realiza al personal. En el departamento de tecnología existe una política de uso de los recursos TIC, donde tiene un apartado para el respaldo de información, acceso y protección de datos. Evidencia: Contamos y damos cumplimiento a las Políticas TIC.	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tableros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>La institución realiza mediante la encuesta de satisfacción ciudadana la mejora continua de los servicios, así como también proporciona charlas a los grupos de interés y por medio de buzón de sugerencia se recopilan las observaciones; en ese mismo orden, la institución administra los servicios y reclamos por parte de los clientes por medio a la oficina de libre acceso a la información pública (OAI). Evidencia: Se cuenta con los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana, así como con el registro de participantes de las charlas impartidas e imágenes de nuestro buzón de sugerencias para los reclamos de los clientes.</p> <p>La institución participa en mesas interinstitucional con los actores relevantes del sector, además se realiza presentaciones de los proyectos de los concesionarios mineros a la institución. Evidencia: se poseen imágenes de sustento de las reuniones realizadas con personal del sector.</p> <p>La DGM cumple con la diversidad de género en todas las actividades de la institución. Evidencia: Poseemos la nómina de personal de la institución.</p> <p>La DGM dispone de horario flexible, 8:00 am a 4:00 pm de lunes a viernes. El portal web y redes sociales poseen todas las informaciones relativa a la institución. Evidencia: En el portal web se dispone de los formularios, registro, anuncios y todo lo concerniente a los servicios y publicaciones de la institución.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p> <p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>La DGM coordina acciones con las instituciones públicas, privadas y ONG. Adicional con el sector público se está en total alineamiento y coordinación con el Ministerio de Administración Pública en relación con los aspectos organizativos y de aplicación de la Ley 41-08 de Función Pública, también con Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA). Evidencia: Acuerdos interinstitucionales con otras entidades relacionada al sector minero.</p> <p>la DGM y el MEM mantienen un protocolo de fiscalización minera, donde se facilita el intercambio de datos. Evidencia: intercambios de fiscalizaciones y correos enviados.</p> <p>La institución en cumplimiento con los acuerdos firmados, aprobado y legalizado con las organizaciones/prestadores de servicios establece reuniones y grupo de trabajos para dar respuesta satisfactorios a inconvenientes presentados durante la ejecución de esta. Evidencia: Acuerdos interinstitucionales con IDECOOP, INFOTEP, MIDEREC etc. Registros de reuniones y grupo de trabajos.</p> <p>La DGM desarrolla mediante comité y grupos de trabajo para realizar procesos comunes entre los diferentes departamentos de la organización, como el sistema de catastro (LAND FOLIO) compartiendo con los demás departamentos. Evidencia: contamos con diferentes comités para realizar procesos comunes de lo diferentes departamentos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>La DGM establece estándares con las instituciones públicas, privada y ONG en la tramitación de los servicios de solicitados por los concesionarios mineros en toda la cadena de valor y los procesos. Evidencia: Registros de acuerdos.</p> <p>La DGM establece acuerdos de cooperación con instituciones públicas descentralizada, empresas y la sociedad civil para desarrollar proyectos y asistencia de servicios en las áreas de interés; se dispone de Evidencia: de cooperación con el Ministerio de Deporte, Asociaciones Mineras, entre otros por medio de documentos firmados entre las partes.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Mediante a la encuesta de satisfacción ciudadana se obtuvo un resultado favorable en cuanto a la percepción de la imagen global de un 96% Evidencia: los resultados de la encuesta están publicados en el SISMAP.</p> <p>La DGM obtuvo un resultado favorable producto de la encuesta de satisfacción ciudadana, en cuanto al enfoque del personal a su atención, con un 96% de percepción global. Evidencia: los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana están publicados en el SISMAP. .</p> <p>La DGM realiza reuniones y mesas de trabajo para la toma de decisiones concerniente al sector minero, con los ciudadanos clientes. Evidencia: la institución posee registro de las mesas de trabajo y reuniones con ciudadanos /clientes del sector.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con un portal web donde se tiene colgada La Ley Minera 147-71 y su reglamento de aplicación, además de los procedimientos de compras y contrataciones, la nómina de la institución y nos acogemos a la Ley 200-04 de Acceso a la información Pública y el Decreto 130-05 que crea el reglamento de la Ley (Certificada por las normas de la OPTIC). Evidencia: portal web de la DGM.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	La DGM como ente rector del sector minero goza de la confianza con respecto a los ciudadanos clientes. Una muestra de ella son las inversiones extranjeras en el desarrollo de proyectos mineros que contribuyen con el aporte para el PIB. Durante el proceso de pandemia la minería mantuvo aportes económicos considerables. Evidencia: en el país se han producido diferentes firmas con compañías internacionales que contribuyen y aportan al PIB.	

2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p data-bbox="197 1198 688 1230">La opinión de los usuarios sobre:</p> <p data-bbox="247 1255 812 1328">1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	La DGM obtuvo un resultado favorable producto de la encuesta de satisfacción ciudadana, en cuanto a sus productos y servicios con un 96% de satisfacción general. Evidencia: la encuesta de satisfacción ciudadana esta publicada en el SISMAP.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>La institución se encuentra ubicada en un punto estratégico que le permite al ciudadano/cliente un fácil acceso con transporte público y privado, con horario accesible. Existen rampas para discapacitados y costos por servicios dispuestos en la web. Evidencia: estamos ubicado en un lugar de fácil acceso para los ciudadanos/clientes con rampas para discapacitados con accesibles horarios que están colgados en nuestro portal web.</p> <p>La DMG está cumpliendo con los plazos asignados a los servicios publicados en nuestro portal WEB (Estamos a la espera por el MAP de la aprobación de la Carta Compromiso). Fiscalizamos el cumplimiento por parte de nuestros clientes, de los requerimientos de la Ley 64-00 de Medio Ambiente y Recursos Naturales, así como las remediaciones contempladas en los cierres de minas. Evidencia: los plazos están señalados en el portal web.</p> <p>En el caso de la DGM se contempla una igualdad de género, tomando en cuenta que la mayor cantidad de nuestros clientes son sociedades comerciales. La DGM es una institución abierta donde no se contemplan discriminaciones ni por edad, discapacidades, géneros, etc. Evidencia: se contemplan en la encuesta de satisfacción ciudadana publicada en el SISMAP.</p>	<p>No poseemos ventanilla única.</p>
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La DGM en su mejora continua está en proceso de habilitación de un software (Landfolio) para el mejoramiento del catastro minero, además hemos innovado con usos de tecnologías avanzadas (DRONE, GPS) para el levantamiento geográfico de precisión de las solicitudes y concesiones mineras. Además, estamos adecuándonos a la digitalización y la tecnología de la información. Evidencia: Sistema de gestión de derechos mineros, Mapa interactivo en el portal Web institucional, uso de GPS</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>diferencial para los puntos de conexión de los polígonos.</p> <p>La DGM agota los procesos y procedimientos establecidos en esta institución y al estar adscritos al Ministerio de Energías y Minas nos acogemos a las disposiciones de ellos, para cumplir con nuestras responsabilidades. Evidencia: Reporte de concesiones otorgadas al Ministerio de Energía y Minas (MEM).</p> <p>La DGM se ha empeñado en fortalecimiento de la digitalización de la institución para contribuir con el medio ambiente, ahorro económico y agilización de los procesos e intercambio de la comunicación. Evidencia: Proyecto de digitalización de los documentos adjuntos a las solicitudes.</p>	

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>l) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>La DMG está cumpliendo con los plazos asignados a los servicios publicados en nuestro portal Web, así como el plazo contemplado por las Leyes de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Libre Acceso a la Información y de Compras y Contrataciones Públicas y el Manual de Procedimientos de la Institución. Evidencia: en nuestro portal web tenemos unos plazos asignados a los diferentes servicios ofertados a los ciudadanos/clientes en consonancia con la ley de acceso a la información y la ley de compras.</p> <p>La DGM cuenta con un procedimiento para la apertura del buzón de sugerencia, como también para las acciones correctivas de implementación. Evidencia: Se cuenta con un buzón de sugerencias y con un procedimiento para la apertura de este.</p> <p>La DGM realiza el modelo CAF para la autoevaluación de la institución, luego se procede a realizar el plan de mejora donde se contemplan las acciones a implementar. Evidencia: estamos en proceso de su evaluación y posterior envío y hemos compartidos informaciones vía correo con la analista del MAP.</p> <p>La DGM se encuentra en el proceso de la elaboración final de la Carta Compromiso. La Institución ejecuta los estándares de servicios en los procedimientos y publicados en la página Web. Evidencia: estamos en proceso de elaboración de la carta compromiso, pero tenemos publicados unos estándares de servicios en el portal web.</p>	<p>No se posee la Carta Compromiso aprobada por el MAP.</p>

2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la</p>	<p>La DGM posee diferente Canales de Información, tales como Portal Web, Instagram, Twitter,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p> <p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Facebook y el Correo Institucional. Evidencia: Poseemos diferentes medios digitales.</p> <p>La DGM dispone de información veraz y oportuno conforme a los plazos establecidos en las diferentes Leyes, Resoluciones y Disposiciones. Evidencia: La DGM tiene publicado en el portal institucional todos los servicios con los plazos correspondientes y su costo, así como toda la información que pudiera ser de interés para los ciudadanos.</p> <p>La Institución Mensualmente recibe una evaluación del portal de transparencia sobre el mes que culmina por parte de la DIGEIG. Evidencia: Información publicada en el portal de transparencia.</p> <p>La DGM entrega datos abiertos, ejemplo de esto mapa de concesiones mineras y su listado en Excel, además de esto contamos con una RAI para facilitar los datos. Evidencia: contamos con el portal web, y con la oficina de acceso a la información (OAI) para la facilidad de datos.</p> <p>El horario oficial establecido para la DGM es de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., dentro de esto para algunos servicios es de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. Evidencia: información colgada en el portal web.</p> <p>Trabajamos de manera eficaz de acuerdo con los plazos establecidos por la institución Evidencia: información publicada en el portal web de la institución.</p> <p>Están determinados por los plazos contemplados, para los diferentes servicios. Evidencia: están publicados en el portal web.</p> <p>Los costos de servicios están contemplados en la Resolución No. -R-MEM-REG-035-2016 del Ministerio de Energía y Minas (MEM). Evidencia: estos se encuentran publicados en la página Web de la DGM.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	LA DGM cuenta con el catálogo de servicio online y estamos a la espera de la aprobación de la Carta Compromiso por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Evidencia: catálogo de servicio publicado en el pág. Web de la DGM.	No se posee la Carta Compromiso aprobada.

3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>La DGM mantiene implicación con los grupos de interés para el mejoramiento de la prestación de los servicios, un ejemplo de esto, la Mina de Larimar (Barahona), y en los pozos de extracción de Ámbar (El Valle). Evidencia: Registros de reuniones y charlas.</p> <p>La DGM cuenta con un buzón de quejas y sugerencias, la cual la recepción es muy mínima. Evidencia: contamos con un buzón de sugerencias y con un procedimiento para la apertura de este.</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o</p>	<p>La DGM en la procura de la mejora y la innovación adecuo el área de recepción de las documentaciones para los ciudadanos clientes. Actualmente se está en la implementación de un software para la tramitación de las solicitudes y concesiones mineras. Evidencia: Contamos con un Sistema de Gestión de concesiones mineras.</p> <p>La DGM es una Institución creada mediante la Ley 146-71, y su objetivo es regular la actividad minera en la Republica Dominicana. La institución está abierta a la diversidad de género, social y cultural. Mediante el monitoreo del uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, Mipymes y Mipymes</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>acciones enfocadas a género y diversidad).</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. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>lideradas por mujeres establecidas en la normativa de compras y del sector. Evidencia: En la nómina de recursos humanos y los archivos de los colaboradores vinculados.</p> <p>Periódicamente la DGM realiza fiscalización a las concesiones mineras y revisión a las extracciones de la minería artesanal, a los fines de mejorar las necesidades y el grado de cumplimiento de estos. Evidencia: Plan de fiscalización minera, Inspecciones a las actividades de extracción de minería artesanal</p>	

4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>LA DGM sostiene participación ciudadana y flujo de información continuo, mediante Evidencia: la página web, correo electrónico y redes sociales etc.</p> <p>La DGM cumple con lo establecido con la Ley de Libre acceso a la información No. 200-04, con lo establecido por la Ley de Compras y Contrataciones No. 340-06 y las normas contempladas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, así como las normas de la OPTIC. Los indicadores establecidos en la implementación de esta norma para medir su desempeño, se le da seguimiento y control mensualmente y están publicados en la página web de la DGM. Evidencia: La institución a los fines de cumplir con la Ley No. 200-04, así como con la Ley No. 340-06 y su Reglamento de aplicación No. 543-12, publica en la sección de transparencia del portal institucional todo lo concerniente a: la base legal, presupuesto, recursos humanos, las compras y contrataciones, así como los datos abiertos.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p> <p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Por medio de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana mide el rendimiento general de la institución y la imagen con los grupos de interés (concesionarios, empresarios, autoridades, sociedad civil, entre otros), en termino de los servicios brindados en materia de fiscalización minera, solicitud de estatus de concesiones, carta de no objeción, desarrollo de proyectos artesanales, servicios brindados a las comunidades entre otros. Evidencia: realizamos la encuesta de satisfacción ciudadana en la cual obtuvimos un índice de satisfacción general de un 96% con nuestros ciudadanos/clientes y esta publicado en el SISMAP.</p> <p>La DGM para la elaboración, implementación y capacitación en la misión, visión y valores institucional involucra a todo el personal de los diferentes departamentos para hacerlos partícipes de los objetivos específicos del PEI y el POA y se le da seguimiento mensualmente. Además, ha realizado charlas informativas para el empoderamiento de los colaboradores en la misión, visión y valores, los cuales se encuentran en cada carnet de empleados de la institución. Evidencia: la institución cuenta con registro de participantes de los objetivos específicos del PEI y POA y de las charlas informativas de las misión, visión y valores.</p> <p>Se dispone de un procedimiento para sugerir mejoras y por medio a las reuniones frecuentes entre los departamentos y equipo de trabajo se</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>realizan minutas donde quedan establecidas las acciones de mejora. Se están además, realizando una serie de actividades de mejora para la calidad de los servicios y las relaciones interinstitucional. Presentación de los proyectos mineros del desarrollo de la institución, soporte a los comunitarios en mejoras en los aspectos de su comunidad, involucramiento con la parte legislativa y la creación de la nueva Ley Minera, adquisición de equipos de alta tecnología, remozamiento a la infraestructura: remozamiento del comedor, instalación de luces, instalación de alarmas,).</p> <p>Evidencia: contamos con el registro de participarte de las diferentes reuniones y minutas para las mejoras de la institución, así como el sustento del remozamiento del comedor y las instalaciones de luces, alarmas y adquisición de equipos de tecnología.</p> <p>Disponemos de un Manual y Comité de ética de integridad pública el cual se socializa a todos los empleados de nuevo ingreso y los colaboradores fijos, se hacen actividades para promover los valores éticos en la institución, capacitaciones, entre otros. Para los conflictos de interés está establecido que mediante el comité de ética se evalúan los mismos y se les da respuesta. Evidencia: socialización por correo del comité de ética con todo el personal.</p> <p>Por medio de Recursos Humanos está disponible el buzón de sugerencias y se realiza una encuesta de satisfacción de clima laboral anualmente por mandato del Ministerio de Administración Publica la cual se encuentra establecida en el ranking del SISMAP, hay una retroalimentación a todos los colaboradores mediante socializar los resultados de dicha encuesta y realizar las mejoras continuas de acuerdo con los resultados de esta. Evidencia: buzón de sugerencia en la institución, los resultados</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>de la encuesta de clima que fueron socializados, y los indicadores que está en el SISMAP.</p> <p>La institución tiene como prioridad dar un servicio de calidad a la sociedad y a los grupos de interés. Para ello se ha elaborado una política de responsabilidad social en cumplimiento con los estándares nacionales e internacionales. Todo esto con la finalidad de lograr una aceptación en la sociedad de las labores y servicios brindados hasta alcanzar la licencia social. Evidencia: Se cuenta con la encuesta de satisfacción realizado a los ciudadanos/clientes.</p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>Dentro de las políticas y valores de la empresa se ha establecido como eje de desarrollo el cambio y la innovación en los procesos y servicios brindados: actualmente estamos en el proceso de revisión del Manual de Procedimientos, Manual de Cargos, Acuerdos de desempeños. Adquisición a través de presupuesto de equipos de alta tecnología para el desarrollo de las actividades del catastro minero de las labores de fiscalización. Evidencia: Correos emitidos al MAP con el manual de procedimientos y cargos, e innovación implementada como Landfolio.</p> <p>Ha sido de gran impacto para la DGM la digitalización de los procesos y los servicios para tener un mejor servicio al ciudadano. Para ello hay instaladas terminales de computadoras en los diferentes departamentos incluyendo la recepción, con televisores informativo de las actividades desarrolladas por la institución, teléfonos inteligentes IP y cambio de las redes de fibra óptica. Evidencia: Servicio de telefonía IP, amplitud de ancho de banda de la conexión a internet.</p> <p>La institución continúa desarrollando proyectos de mejora para aumentar sus indicadores en términos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	de eficiencia y eficacia. Para ello, establece las metas semanales, mensuales y anuales respaldadas por el presupuesto para dar un servicio satisfactorio a los ciudadanos. Evidencia: la institución cuenta con el presupuesto anual aprobado por DIGEPRES y monitoreo de los indicadores en el SISMAP para aumentar la eficiencia y eficacia.	

2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<ol style="list-style-type: none"> 1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello. 2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. 3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas. 4) La gestión del conocimiento. 	<p>La alta dirección responde asignando recursos según las necesidades de planificación proyectada en el POA para el logro de los objetivos departamentales. El rendimiento global se obtiene mediante la encuesta del clima laboral que se realiza anualmente. Evidencia: Indicadores del SISMAP, encuesta de clima laboral.</p> <p>La DGM ha elaborado los procedimientos de los procesos de las diferentes áreas. Para la gestión de los mismos, estos son utilizados en el trabajo diario en toda la organización. Evidencia: correos enviados al MAP del manual de procedimientos y procesos.</p> <p>La DGM realiza las evaluaciones de desempeño y la descripción de cargos y funciones para las tareas internas. Evidencia: Se cuenta con las evaluaciones de desempeño de personal y la descripción de los cargos.</p> <p>Por medio a la planificación anual de capacitación se gestionan las diferentes competencias que deben adquirir los colaboradores para un mejor</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>desempeño de sus funciones. Evidencia: se cuenta con un Plan de Capacitación Anual.</p> <p>La institución cuenta con página web, correos electrónicos asignado a los colaboradores y la tramitación de correspondencia escrita entre los departamentos por medio de ellos se comparten las informaciones y novedades de la institución. Evidencia: Portal institucional, Correos electrónicos y redes sociales.</p> <p>En la DGM se ha elaborado un procedimiento de reconocimiento en equipo e individual para reconocer a los colaboradores con un alto nivel de desempeño. Evidencia: La evaluación de desempeño anual.</p> <p>Dentro de las políticas y valores de la institución se ha establecido como eje de desarrollo el cambio y la innovación en los procesos y servicios brindados. Evidencia: Políticas y planes de la DGM.</p>	<p>No se ha reconocido actualmente por medio de motivación a los colaboradores.</p>

3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>Por medio a la Encuesta de Clima Laboral los resultados obtenidos fueron que predomina un</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p> <p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>ambiente laboral favorable. Evidencia: se socializaron los resultados de la encuesta de clima laboral con los colaboradores.</p> <p>La institución es flexible a los problemas sociales de los colaboradores y a las necesidades de salud según los resultados de la encuesta del Clima Laboral. Existe la flexibilidad de horario para profesores universitarios de la institución, para estudiantes. Existen facilidades dadas por la Ley 41-08. Evidencia: Divulgamos los resultados de la encuesta de clima laboral y nos apegamos a las facilidades de la ley 41-08.</p> <p>Existe igualdad de oportunidades para todos los empleados en la institución.</p> <p>La DGM dispone de excelentes condiciones de trabajo, todas las áreas están climatizadas y cuentan con todos los equipos informáticos para realizar el trabajo. Se da seguimiento a que los equipos y mobiliarios cumplan con lo requerido en el Reglamento 522-06 de Riesgo y Salud Ocupacional. Evidencia: la institución cuenta con áreas confortables y climatizadas, y nuestro mobiliario acorde apegados a los requerimientos del IDOPPRIL.</p>	

4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p> <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>La DGM continuamente apoya el desarrollo de los estudios de postgrados, maestrías y licenciaturas para los colaboradores calificados. Evidencia: La DGM ha otorgado a los empleados los permisos para realizar maestrías tanto nacional como internacional.</p> <p>Existe la motivación para que los empleados se empoderen a seguir estudiando y capacitándose, se le da la oportunidad de hacer maestría en el exterior. Evidencia: Cursos y maestrías realizadas por los colaboradores.</p> <p>Los profesionales mejoran su formación para afianzar los objetivos de la institución. Por ejemplo, Ings. Civiles realizan maestrías en el área geológica-minera y por medio al Plan Anual de Capacitación de Recursos Humanos y se cumplen las necesidades de acuerdo a su perfil de puesto. Evidencia: En conjunto con otras instituciones (INAP, INFOTEP, CAPGEFI, entre otras), y acuerdos con Universidades, el Departamento de Recursos Humanos sirve de enlace para el desarrollo profesional.</p>	

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>Existen reportes y control de absentismo, licencias y permisos reposado en cada expediente del empleado de la institución, además se lleva un control de rotación de entrada y salida de personal. Evidencia: El Departamento de Recursos Humanos cuenta con un Panchador Digital con el fin de tener un registro de control de las ausencias</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p> <p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>y a su vez documenta los expedientes con las ausencias, licencias, permisos y vacaciones.</p> <p>El personal está involucrado mediante diferentes comités de apoyo para la realización de las tareas. Dentro de eso podemos citar Comité de calidad, Comité de ética, comité de compras y contrataciones, entre otros. Evidencia: Se cuenta con varios comités en la institución los cuales participan en las actividades de mejoras.</p> <p>Hay un caso reportado en proceso hasta la fecha. Evidencia: Reporte disciplinario hecho por Recursos Humanos.</p> <p>Según se presente las actividades relacionadas con la responsabilidad social el personal participa de manera voluntaria. Actualmente dos veces al año en reforestación. Por motivo de la Pandemia tenemos un año que no realizamos la misma. Evidencia: Registros de actividades de reforestación en los Distritos Mineros.</p> <p>Registro de charlas y reuniones.</p> <p>Periódicamente se le da capacitación al personal para dar un mejor trato a los ciudadanos / clientes y por medio al buzón de sugerencias se recogen las quejas de los ciudadanos / clientes y se toman las medidas de lugar. Evidencia: existe el buzón en la institución para recoger las sugerencias de los ciudadanos/clientes.</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Es política de la institución impartir periódicamente dar capacitación al personal para dar un mejor trato a los ciudadanos / clientes y por medio al buzón de sugerencias se recogen las quejas de los ciudadanos / clientes y se toman las medidas de lugar. En este año por motivo de la pandemia no se ha realizado ninguna capacitación. Evidencia: Buzón de sugerencias.</p> <p>Ha sido de gran impacto para la DGM la digitalización de los procesos y los servicios para tener un mejor servicio al ciudadano. Para ello hay instaladas terminales de computadoras en los diferentes departamentos incluyendo la recepción, con televisores informativos de las actividades desarrolladas por la institución, teléfonos inteligentes IP, como herramientas de información contamos con las redes sociales, el correo electrónico interno y el portal web. Evidencia: hemos tenido gran impacto en lo digital contamos con computadoras y televisores en diferentes áreas además, de redes sociales y correos electrónicos internos y un portal web.</p> <p>Dos personas se capacitaron en el área de contabilidad tributaria y diez geólogos participaron en un Congreso Virtual de Ciencias de la Tierra. Entrenamientos de la Embajada de Canadá sobre los Programas de Gestión Social, Estudios de Impacto Ambientales y Programa de Cierres de Minas. Evidencia: Participación de empleados de la DGM en cursos de capacitación del sector minero.</p>	<p>No se dispone frecuencias de reconocimiento individual y de equipos.</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Opinión de la sociedad respecto a:</p> <p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p> <p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>La organización impacta a los ciudadanos clientes mediante cursos y charlas a los pequeños mineros para trabajar en un ambiente seguro. Actualmente se firmó un acuerdo de cooperación interinstitucional con el Ministerio de Deporte para apoyar las actividades deportivas en las comunidades mineras, se ha contribuido con apoyo logístico con diversas provincias para la implementación de VACUNATE YA, debido a la pandemia de covid-19, también se implementó la realización de pruebas rápidas dentro de la organización para detectar la positividad de posible infectados del covid-19 y hemos cumplido con el protocolo de salud del Ministerio de Salud Pública. Evidencia: Cursos y charlas a los pequeños mineros, Acuerdo de cooperación interinstitucional con el Ministerio de Deporte. Registros de otros acuerdos.</p> <p>Como organización velamos por el cumplimiento de la sostenibilidad medio ambiental global, la institución se rige para las compras de productos de comercios justo por medio a la ley de compras y contrataciones públicas,340-06. Usamos productos reutilizables como los cartuchos de tintas para las impresoras. Evidencia: se realizaron orden de compras para reutilizar cartuchos par tintas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>La institución apoya a persona con discapacidades para el desempeño de sus funciones. En la escuela de Larimar en Barahona se fomenta las actividades culturales y de artesanía además de integrar personal con discapacidad. Evidencia: La DGM realiza charlas informativas sobre el sector minero y de sostenibilidad en las diferentes comunidades mineras, registro de participantes. Evidencia: Registros de charlas informativas sobre el sector minero y de sostenibilidad en las diferentes comunidades mineras.</p> <p>La organización contribuye al desarrollo económico y social por medio a la minería, contribuyendo a la generación de empleos directos e indirectos, impactando en la mejora de la calidad de vida de las comunidades. La DGM mantiene un programa de comunicación continua en las zonas de interés minero para darle a conocer a las comunidades vecinas a los proyectos mineros sobre el impacto obtenido por la exploración y explotación de los recursos mineros y su dinámica en la economía doméstica de las familias. Evidencia: Informe de transparencia del EITI. Registros de comunicaciones y publicaciones en las redes sociales, página de internet y prensas nacionales.</p> <p>La DGM cumple con el marco legal y normativo en término del Estado de Derecho, la transparencia, igualdad, derechos humanos, equidad, estos debido que la institución es parte de la elaboración de los informes de transparencia del sector extractivo (EITI), Reporte de Desarrollo Humanos (IDH). Consulta que ofrece la institución al Congreso de la Republica relacionado al sector minero. Evidencia: Informes de transparencia del sector extractivo (EITI).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>La Institución tiene establecido mediante su misión, visión, valores y políticas el componente de sostenibilidad medio ambiental y el cambio climático. Implementando acciones de mitigación, adaptación y evaluación de riesgo durante las actividades de evaluación para el otorgamiento de los proyectos mineros, el desarrollo de proyectos relacionados al sector (evaluación de vulnerabilidad de las instalaciones, los estudios hidrogeológicos en las cuencas, las fiscalizaciones mineras a los proyectos en desarrollo, gestión de residuos, Participación en la elaboración de comunicación nacional sobre el cambio climático(huellas ecológicas, elaboración de planes de cierre de zonas mineras intervenidas, participación de normas ambientales, participación de mesa para la realización del reglamento de cierre de minas, y elaboración del marco de políticas mineras de la República Dominicana. Evidencia: Comunicación nacional sobre el cambio climático, marco de políticas mineras de la República Dominicana, Plan de gestión ambiental y sostenibilidad de la DGM.</p> <p>La institución cumple con la ley de Acceso a la Información Pública, para ello se asignó el responsable de acceso a la información y contamos con un comité de ética pública para dar repuesta al compartimiento no ético. Evidencia: le damos cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información y se puede acceso por el portal web de la institución además de que contamos con un comité de ética y que ha sido socializado vía correo electrónico.</p>	<p>No se ha instalado la oficina de acceso a la información.</p>

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia 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>En la DGM se acoge a los lineamientos de compras y contrataciones del Estado, se le exige al solicitante de concesión una carta de los parámetros medioambientales que entrega MIMARENA. La Institución realiza 2 jornadas al año de reforestación, del hallazgo de una fiscalización de concesión de explotación que este actualizados con el informe de cumplimiento ambiental a MIMARENA. Se hicieron cambios de los aires acondicionados de alto consumo a invertir, nos acogemos a las redes de suministro de agua, electricidad estatal. Evidencia: Ley de compras, Reglamento de compras, Procedimientos de compras, Registros del subsistema de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Periódicamente se desarrolla reuniones y mesas de trabajo con las autoridades y partes interesadas (sociedad civil, empresarios y concesionarios mineros. Evidencia: Registro de participantes de reuniones y mesas de trabajo con las autoridades y partes interesadas.</p> <p>La institución mantiene una línea abierta con los medios de comunicación, redes sociales, prensa, todas las novedades son publicadas y actualizadas para mantener informada a la sociedad de la actividad minera desarrollada en la Republica Dominicana. Además de dar respuestas a las denuncias de casos relativo a minería interpuesto a la institución. Evidencia: portal web y redes sociales de la institución.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Larimar. Evidencia: Registro de participantes en charlas sobre las operaciones mineras de las Cementeras y Minería Metálica a los empleados de la DGM, Acuerdo institucional suscrito con la universidad Kracovia, Polonia.</p> <p>La institución mantiene un programa de prevención de Riesgos de Seguridad y Salud en el lugar de trabajo en cumplimiento del marco legal y normativo del sector. Para ello se ha continuado con el proceso de capacitación de los miembros de las asociaciones y grupos de minería artesanal de Larimar, Ámbar y oro Aluvial, la fiscalización de los proyectos mineros en materia de seguridad y salud, capacitación de los empleados de la institución y entrega de equipos de seguridad, auditorias por la IDOPRIL de los riesgos potenciales en las instalaciones de la institución, presupuesto de las necesidades de equipos, capacitaciones y materiales para la operatividad de la institución. Capacitaciones en la prevención, mitigación y respuesta ante desastres naturales como terremotos, huracanes. Entre otros programas. Evidencia: Plan de Seguridad y Salud en el lugar de trabajo de la DGM, Auditorias por la IDOPPRIL de los riesgos potenciales en las instalaciones de la DGM, Registros del subsistema de seguridad y salud en el trabajo.</p> <p>Como resultado de mejoramiento de las condiciones de vida con la fiscalización se promueve la minería sostenible en el país con las cuales se benefician las partes interesadas, la minería artesanal con sus instructivos en la capacitación técnica, seguridad y medioambiental se ha logrado una mejor calidad de vida y mejor aprovechamiento de los recursos y protección del medioambiente en las zonas de extracción. Evidencia: Plan de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	fiscalización minera, climatización de las áreas de trabajo con equipos inverter.	

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:

Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</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>La DGM en procura de la mejora continua ha instalado Por medio a la Resolución No. RMEM-REG-002-2017 emitida por el Ministerio de Energía y Minas que aplica un número máximo de 3 correcciones y agiliza el otorgamiento de las concesiones en las solicitudes de concesiones, lo cual facilita una reducción de tiempo que además de la información, facilita al cliente el conocimiento de sus responsabilidades y derechos. En la Web se disponen de plazos sobre los servicios ofrecidos en la DGM, los cuales procuramos cumplir oportunamente. Se realizan 96 fiscalizaciones anualmente en las concesiones mineras de exploración y explotación otorgadas. Evidencia: La institución cumple con los plazos contemplados en los servicios ofertados en al portal web institucional.</p> <p>Como resultado de mejoramiento de las condiciones de vida con la fiscalización se promueve la minería sostenible en el país con las cuales se benefician las partes interesadas, la minería artesanal con sus instructivos en la capacitación técnica, seguridad y medioambiental se ha logrado una mejor calidad de vida y mejor aprovechamiento de los recursos y protección del medioambiente en las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p> <p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>zonas de extracción. Evidencia: Informes de planificación, charlas en la minería artesanal y el comité de seguridad.</p> <p>Actualmente estamos evaluando el modelo de proceso de compra y entrega de minerales de la empresa pública ENAMI para promover la sostenibilidad de la minería artesanal en el país. Evidencia: Modelo de proceso de compra y entrega de minerales de la empresa pública ENAMI.</p> <p>La institución mantiene e implementa las mejoras producto de los contratos, convenios y acuerdo con autoridades, instituciones y empresas relacionadas al sector minero, entre las cuales cabe destacar: acuerdo con Ministerio de Deportes, SODOGEO, IDECOOP, INAGUJA, Barrick, MIMARENA, universidad UTECO, entre otros. Evidencia: Acuerdo con Ministerio de Deportes, SODOGEO, IDECOOP, INAGUJA, Barrick, MIMARENA, universidad UTECO.</p> <p>El Ministerio de Administración pública realiza mediante el monitoreo del SISMAP una auditoría de todos los subsistemas de la organización. Una auditoría anual a los expedientes de los empleados en el departamento de recursos humanos. Además, Guía CAF versión 2020 Documento Externo, la Cámara de Cuentas realiza una auditoría a las declaraciones juradas de los funcionarios. Evidencia: Se realiza la Auditoría de Riesgos Laborales en las instalaciones de la institución por IDOPRIL.</p> <p>Implementación de un programa de Landfolio (sistema de administración y trámite de concesiones mineras), adquisición de drones y GPS diferencial marca Tremble, creación de base o mapa de las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>concesiones mineras para minimizar los solapamientos de las concesiones mineras. Adquisición de las licencias de los softwares de los sistemas de tecnología de la información. Se continúa el proceso de renovación de las infraestructuras de la institución. Evidencia: Portal institucional, Sistema de gestión de concesiones mineras, GPS diferencial y Redes sociales.</p> <p>El Ministerio de Administración pública realiza mediante el monitoreo del SISMAP una auditoría de todos los subsistemas de la organización. una auditoría anual a los expedientes de los empleados en el departamento de recursos humanos. Además, Guía CAF 2013 Documento Externo Página 66 de 66 SGC-MAP la Cámara de Cuentas realiza una auditoría a las declaraciones juradas de los funcionarios. Evidencia: Monitoreo SISMAP, Guía de Autodiagnóstico CAF, auditoría a los empleados vía Recursos Humanos.</p>	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Eficiencia de la organización en términos de:</p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p> <p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>La necesidad de profesionales ha sido en gran medida suplida a través de la contratación de personal de las diferentes áreas. La DGM procura la capacitación continua de sus colaboradores, además del área laboral de los mismos. Evidencia: participación de los técnicos geólogos en talleres e informe de evaluación del IDOPPRIL.</p> <p>La DGM a través de la ejecución efectiva de la Resolución No. R- MEM-REG-002-2017 emitida por</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>el Ministerio de Energía y Minas que establece un número máximo de 3 correcciones para el perfeccionamiento de las solicitudes de concesión en gestión, ha reducido el tiempo de respuesta al ciudadano. Evidencia: Resolución No. R- MEM-REG-002-2017.</p> <p>Con la experiencia en la autoevaluación CAF del MEM mejoramos el tiempo de la autoevaluación propia evitando cometer sus errores. Con la experiencia de los países iberoamericanos en el área de minería artesanal se concretan acuerdos y experiencias que son asumidas para la mejoría de las operaciones en el país. Acuerdos con CIRDI (Canadian International Research Development Institute). También, Las reuniones anuales del IGF (Intergovernmental Forum on Mining, Minerals, Metals and Sustainable Development) con temas de actualidad del sector minero internacional para conocer el avance o situación de los países participante. Evidencia: Acuerdos con CIRDI (Canadian International Research Development Institute). Reuniones anuales del IGF (Intergovernmental Forum on Mining, Minerals, Metals and Sustainable Development).</p> <p>La DGM firmó un acuerdo con el CEIRD que se cumple siempre que el CEIRD solicite apoyo de posibles inversionistas en el área minera grande y/o artesanal. Se realizó un contrato con el Grupo Jaragua para el suministro de plantas para la remediación de la zona minada del área de Las Mercedes, Pedernales que se ha cumplido a cabalidad. Acuerdo con el MEM para las fiscalizaciones conjunta de las concesiones mineras. Evidencia: Contrato Grupo Jaragua y Reglamento de fiscalización.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>La DGM con el uso de la página web institucional ha obtenido un impacto en la eficientización de los servicios prestados a la ciudadanía. De igual forma utiliza el SIGEF (Sistema de la Gestión Financiera), para optimizar los procesos administrativos de la institución; los indicadores del SISMAP (Sistema de Monitoreo de la Administración Pública). Evidencia: Servicios colocados en el portal web, SIGEF (LIBRAMIENTOS, NOMINAS, EJECUCION PRESUPUESTARIA, ETC) INFORME SISMAP.</p> <p>La Contraloría General de la Republica a través de la Unidad de Auditoría Interna (UAI) y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental realizan la auditoria de los diferentes procesos financieros de la institución. Evidencia: Libramientos (cheques, nominas e informes de cortes semestrales).</p>	<p>No se ha participado en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La DGM cumple en un 100% los objetivos presupuestarios y financieros. Evidencia: Presupuesto inicial aprobado y la ejecución presupuestaria.</p> <p>La DGM por medio de los procesos de compras y contrataciones ha adquirido softwares y equipos tecnológicos, así como las instrumentaciones necesarias para eficientizar el servicio al ciudadano y las labores de campo. Evidencia: Actas de adjudicación Landfolio y GPS.</p>	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.