

# **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**

**DIRECCION GENERAL DE MINERIA  
INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación**

**Coordinadora**

Jacqueline Alcantara

**Evaluadores (as)**

Carlos Peña

Domingo Amparo

Nestor Díaz

Theyder Moquete

Petra Cruz

William Moya

Claudia Reyes

Berkis Paulino

Santiago Muñoz

Leandro Claudio

**Supervisado por**

Dpto. PPlanificacion y Desarrollo

**Apoyo Técnico:**

Depto. de Tecnología y Comunicación

**Ciudad**

Santo Domingo, Rep. Dominicana

**Fecha**

16/09/2021

## ÍNDICE

<b>CONTENIDO</b> .....	4
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	4
<b>I. ASPECTOS GENERALES</b> .....	5
<b>I.1. MARCO INSTITUCIONAL</b> .....	5
I.1.1. MISIÓN .....	5
I.1.2. VISIÓN .....	5
I.1.3. VALORES INSTITUCIONALES .....	5
I.1.4. BASE LEGAL .....	6
I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA .....	6
I.1.6. SERVICIOS .....	7
<b>I.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL</b> .....	8
<b>2.0. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION</b> .....	9
<b>2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS</b> .....	9
<b>2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL</b> .....	12
<b>2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES</b> .....	12
2.0.1. LIDERAZGO .....	12
2.0.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA .....	12
2.0.3. PERSONAS .....	13
2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS .....	13
2.1.5. PROCESOS .....	13
<b>2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS</b> .....	13
<b>2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES</b> .....	13
<b>2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS</b> .....	13
<b>2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL</b> .....	13
<b>2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO</b> .....	14
<b>3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS</b> .....	14
<b>4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA</b> .....	15
<b>MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>Presentación</b> .....	¡Error! Marcador no definido.

## CONTENIDO

### RESUMEN EJECUTIVO

El Ministerio de Administración Pública (MAP) nos suministró la guía de autodiagnóstico organizacional con el modelo CAF ( Basado en la versión CAF 2020), en el interés de apoyarnos en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar nuestro rendimiento y desempeño con el objetivo de que podamos emprender acciones y programas para identificar los puntos fuertes de nuestra institución y reconocer las áreas de mejoras concretas que nos acerquen a un nivel de excelencia y que aumenten el nivel de calidad de los servicios ofertados a los ciudadanos/clientes.

Para tales fines la Dirección General de Minería (DGM) actualizó el comité de calidad integrando personal perteneciente a todas las áreas de trabajo que conforman esta institución, con el mandato de realizar el autodiagnóstico del Marco Común De Evaluación (CAF).

Este comité programó talleres de trabajo para evaluar las fortalezas de la institución, determinar las áreas a mejorar y con el acompañamiento del Dpto. de Planificación y Desarrollo darle seguimiento al cumplimiento del plan de mejora identificado.

## I. ASPECTOS GENERALES

### I.I. MARCO INSTITUCIONAL.

#### I.I.I. MISIÓN

Desarrollar el sector minero nacional a través de la aplicación del marco normativo y legal, para generar riquezas, empleos, desarrollo económico y protección al medioambiente en el país, recomendando el otorgamiento de concesiones mineras de Exploración, Explotación y Plantas de Beneficio, a Concesionarios, así como el permiso de extracción, asegurando el cumplimiento operativo y legal, de las concesiones mineras, mediante una fiscalización efectiva y una minería responsable.

#### I.I.2. VISIÓN

Ser una institución pública de alto nivel de capacidad técnica y operativa del sector minero nacional, para impulsar de manera responsable y competitiva, el sector minero nacional como un pilar del desarrollo económico del país; modernizando el sistema de gestión de permisos y concesiones mineras y estableciendo un sistema de fiscalización integral que asegure el cumplimiento de sus obligaciones.

#### I.I.3. VALORES INSTITUCIONALES

- **Innovación:** Utilizamos tecnología moderna, para el cumplimiento y desarrollo de las actividades mineras en el país.
- **Capacidad:** Desarrollamos las habilidades en el personal para obtener el mejor y mayor nivel técnico minero.
- **Responsabilidad:** Actuamos con decisión para el cumplimiento al marco legal y normativo del sector minero.
- **Transparencia:** Conducimos nuestros procesos de evaluación de solicitudes de concesiones mineras y de fiscalización de operaciones mineras de manera abierta y pública.

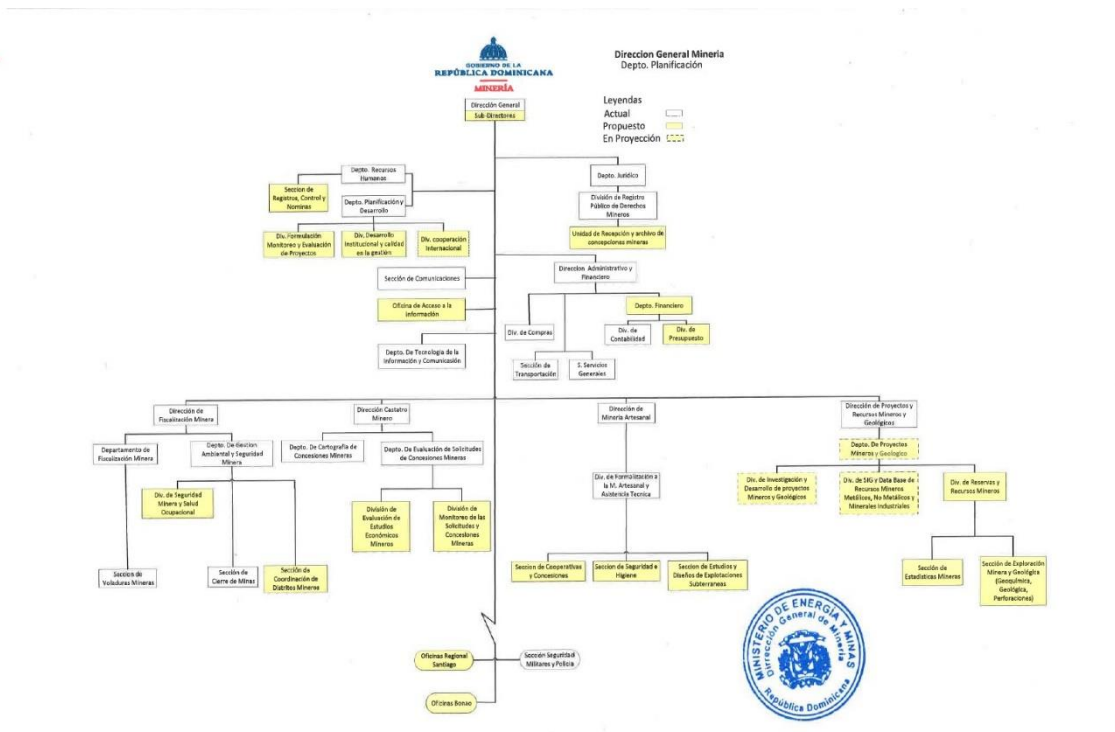
### I.1.4. BASE LEGAL

La Dirección General de Minería, fue creada mediante la Ley Minera No. 146-71, de fecha 4 de junio del año 1971, y Decreto No. 207-98, de fecha 3 de junio del año 1998, que establece el Reglamento de Aplicación. Tiene como objetivo promover y fomentar el desarrollo minero-metalúrgico en la República Dominicana, basado en una política de concesiones de exploración y explotación de recursos metálicos y no metálicos, complementadas con una política de fiscalización y supervisión ambiental.

Mediante el artículo No. 9 de la Ley No. 100-13 de fecha 30 de julio del 2013, la Dirección General de Minería paso a ser una entidad adscrita al Ministerio de Energía y Minas.

Sus objetivos estratégicos están claramente establecidos, mediante la ley No. 1-12 (Estrategia Nacional de Desarrollo) de fecha 26 de enero del 2012, donde se establecen las líneas de acción hasta el 2030.

### I.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



### I.1.6. SERVICIOS

1. Servicio de Gestión de Conflictos.
2. Consulta Área Geográfica Disponible para solicitud de Concesión.
3. Informe de evaluación y recomendación de las solicitudes de Concesión para Exploración Minera Metálica y no Metálica.
4. Informe de evaluación y recomendación de las solicitudes de Concesión para Explotación Minera Metálica y no Metálica.
5. Certificación de No Concesión Minera.
6. Registro y evaluación de denuncias de sustancias minerales.
7. Asesorar sobre el proceso de formalización a los mineros de Pequeña Minería (MAPE).
8. Carta de No Objeción de Voladuras.
9. Solicitud de datos estadísticos del Sector Minero.
10. Emisión de Certificaciones.
11. Servicio de Gestión, aprobación e Inscripción de Transferencia de Derechos Mineros.
12. Servicio de Inscripción Contractos Diversos de Actuaciones Mineras.
13. Copia Certificada de los Documentos Inscritos en los Archivos del Registro Público de Derechos Mineros.
14. Servicio de consulta de libro en el registro público.
15. Solicitud de identificar y clasificar las sustancias minerales de la Minería Artesanal (MAPE).
16. Capacitación y asistencia técnica a los mineros artesanales en ámbar, larimar, oro aluvional y piedras preciosas.
17. Verificación y Clasificación de ámbar y Larimar para Exportación.

## I.2. SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

La Dirección General de Minería (DGM), presenta su Plan Estratégico Institucional 2021-2024, en interés de ratificar nuestro compromiso para implementar las acciones y proyectos que estén identificados en sus planes operativos contemplados en la formulación presupuestaria, de manera transparente y en correspondencia con los objetivos establecidos en la Estrategia Nacional de Desarrollo.

Este plan está alineado con el Plan Estratégico del Ministerio de Energía y Minas 2021- 2024 y favorece la direccionalidad y el desarrollo organizacional de la DGM, con el objetivo de mejorar la productividad institucional que debe traducirse en la calidad del servicio que ofrecemos al ciudadano y sobre todo en el uso eficiente de los recursos del Estado. El mismo es un instrumento de organización y compromiso para el personal que integra la DGM, buscando alcanzar el más alto nivel de eficiencia institucional.

Por mandato legal, nuestra misión está dirigida básicamente a ejecutar las políticas y legislación minera, evaluando las solicitudes de concesiones de minerales para exploración, explotación y plantas de beneficio, para su otorgamiento y fiscalizaciones de las operaciones mineras bajo criterios técnicos, administrativos y legales; mediante la ejecución y evaluación del presupuesto en un horizonte de corto, mediano y largo plazo, para asegurar la asignación eficiente de los recursos financieros y contribuir al desarrollo económico y social del país con recursos de la minería.

Este Plan Estratégico fue elaborado mediante un proceso dinámico y participativo, concentrando esfuerzos, conocimientos y experiencias motivados por la idea del trabajo en equipo.

Finalmente manifestamos nuestra gratitud por el respaldo y cooperación recibida para el logro de este importante objetivo, de parte del personal que integra la DGM.



## 2.0. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

### 2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

1.1.2 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, 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.

1.1.3 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 general del sector público. Se divulgaron mediante, correos electrónicos, comunicaciones en el mural informativo y se socializaron al personal, con el objetivo dar a conocer a todos los empleados y grupos de interés. De igual modo se encuentra disponible en el portal de transparencia de nuestra Institución.

1.1.5 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.

1.1.6 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.

1.2.2 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).

2.1.1 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.

2.1.2 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.

2.1.3 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: ley de función pública, ley minera, manejo de residuos-cogeneración, ley de agua, ordenamiento territorial, código procesal penal, entre otros.

2.1.4 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.

3.1.1 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.

3.1.4 La DGM cuenta con un manual de cargos, el cual describe de manera clara las competencias y requisitos que debe de cumplir el candidato.

4.1.2 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.

4.2.2 La institución incentiva la participación a través de encuestas de satisfacción, reuniones de los comités de ética y calidad.

5.1.1 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.

5.1.4 El departamento de planificación y desarrollo identifica los procesos de las diferentes áreas, se analizan las oportunidades de mejora de los diferentes procesos y se asignan las competencias a los responsables correspondientes según el manual de procedimientos.

6.1.1 Mediante a la encuesta de satisfacción ciudadana se obtuvo un resultado favorable en cuanto a la percepción de la imagen global de la institución.

6.1.2 La DGM obtuvo un resultado favorable producto de la encuesta de satisfacción ciudadana, en cuanto al enfoque del personal a su atención.

7.1.2 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.

8.1.2 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.

8.1.5 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 República relacionado al sector minero.

9.1.2 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.

## **2.2. ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

### **2.2.1. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

#### **2.0.1. LIDERAZGO**

1.1.1 No se ha elaborado el mural con la publicación de misión, visión y valores.

1.1.6 No se ha realizado capacitaciones a los nuevos servidores públicos sobre conflictos de interés.

1.2.5 La DGM no está certificada en Sistema de gestión de calidad ISO 9001.

#### **2.0.2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

2.4.1 No se dispone de un procedimiento de administración de cambios y modificaciones.

2.4.3 No se dispone de una política de innovación.

### 2.0.3. PERSONAS

- 3.1.2 No se cuenta con una política redactada de gestión de recursos humanos.
- 3.1.3 No se cuenta con una política redactada de gestión de recursos humanos y los procedimientos para su desarrollo.
- 3.1.7 No se dispone de una política de género.
- 3.2.4 No se dispone del diccionario de competencias.
- 3.2.9 No se ha evaluado el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y traspaso de contenido a los compañeros.

### 2.1.4. ALIANZAS Y RECURSOS

- 4.6.6 No se dispone de parqueos suficientes para nuestros empleados y/o clientes.

### 2.1.5. PROCESOS

## 2.2.2. ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

### 2.2.1. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

- 6.1.2.2 No se dispone de ventanilla única.
- 6.2.1.4 No se posee la Carta Compromiso aprobada por el MAP.
- 6.2.2.9 No se posee la Carta Compromiso aprobada.

### 2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- 7.1.2.6 No hemos reconocido actualmente por medio de motivación a los colaboradores.

### 2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

- 8.1.7 Instalar la oficina de acceso a la información.

### 2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

7.2.2.4 No tenemos frecuencia de reconocimiento individual y de equipos.

9.2.7 No hemos participado en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.

### 3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

En este trabajo de autoevaluación realizado por el comité de calidad de la DGM se desarrollaron todos y cada uno de los criterios y subcriterios de la guía de autodiagnóstico suministrada por el MAP, consiguiendo focalizar las fortalezas con que cuenta la institución para lograr los objetivos trazados y detectar las debilidades que aún persisten, logrando hacer un plan de mejoras con el firme propósito de elevar los niveles de calidad en la gestión pública y una mejor prestación de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

Es oportuno destacar el trabajo en equipo y el esfuerzo realizado por cada uno de los miembros del comité de calidad demostrando así su entrega y el nivel de compromiso que tienen en los logros de los objetivos que la Dirección General de Minería (DGM) alinea a las estrategias nacionales, en el POA y en PEI, siempre tomando en consideración el avance tecnológico del sector público en miras a apoyar y enfrentar los retos que se le presentan al país.

Aunque ciertamente hay que trabajar en la creación de varias políticas, tales como, género, innovación, de gestión de recursos humanos etc. no es menos cierto que en las operaciones ordinarias de esta DGM se están llevando a cabo sin ningún tipo de discriminación ni de género, preferencia política, condiciones físicas, orientación religiosa, edad, color, etc.

Es importante resaltar el avance institucional y los logros alcanzados en las mejoras propuestas en el autodiagnóstico CAF de años anteriores, los servicios prestados por la institución a los ciudadanos/clientes alcanzaron una gran valoración quedando evidenciado en los índices de aceptación obtenidos en la encuesta de satisfacción ciudadana, así como la incorporación de líneas de acción para crear políticas del sector minero que tienen como propósito modernizar y robustecer el marco jurídico que regula la explotación minera del país.

#### 4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.