



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**ENERGÍA Y MINAS**

# **AUTODIAGNÓSTICO CAF**

**POSTULACIÓN AL PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD Y RECONOCIMIENTO  
A LAS PRÁCTICAS PROMISORIAS EN EL SECTOR PÚBLICO VERSIÓN XVIII.**

**2022**

**MAYO 2022**



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:**

MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS DE LA REPUBLICA DOMINICANA

**FECHA:**

09/05/2022

## 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><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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 misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas (MEMRD) cuenta con un Plan Estratégico en el cual se destaca la Misión, Visión y Valores socializada con los empleados y mantiene su disponibilidad a través de los medios y herramientas de comunicación interna y externa.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.A Ley No. 100-13 que crea al Ministerio de Energía y Minas.</p> <p>1.B Misión, Visión, Valores aprobados y publicados en la INTRANET y Correo Electrónico.</p> <p>1.C URL del PEI 2021-2024 <a href="http://www.mem.gob.do/planificacion-estrategica">Planificación Estratégica Institucional - Portal de Transparencia del Ministerio de Energía y Minas (mem.gob.do)</a></p> <p>El MEMRD ha establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y visión institucional a través de los principios siguientes:</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.A Misión, Visión, Valores aprobados y publicados en la INTRANET y Correo Electrónico.</p> <p>2.B URL del PEI 2021-2024 <a href="http://www.mem.gob.do/planificacion-estrategica">Planificación Estratégica Institucional - Portal de Transparencia del Ministerio de Energía y Minas (mem.gob.do)</a></p> <p>2.C Captura de pantalla de la INTRANET.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>El MEMRD aseguró que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, mediante talleres de socialización de este modo se fomenta también la colaboración y el compromiso con las metas y objetivos institucionales, establecidos en los planes operativos anuales. Evidencias:</p>	
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>3.A Reglamento Interno del Personal. 3.B Revisión de la Misión, Visión, Valores. 3.C URL del PEI 2021-2024 <a href="#">Planificación Estratégica Institucional - Portal de Transparencia del Ministerio de Energía y Minas (mem.gob.do)</a></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>El MEMRD garantiza una comunicación y socialización de sus postulados estratégicos a través de: Evidencias:</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</p>	<p>4.A Lista de Asistencia a socialización del PEI 2021-2024. 4.B URL del PEI 2021-2024 <a href="#">Planificación Estratégica Institucional - Portal de Transparencia del Ministerio de Energía y Minas (mem.gob.do)</a> 4.C Procedimiento Inducción Personal RRHH.</p> <p>A través del Procedimiento de Control de Documentos el MEMRD mantiene asegurado el efectivo funcionamiento de la misión, visión, valores y todos los documentos normativos y/o controlados. Considerando los cambios en el entorno externo, la necesidad de la digitalización, el cambio climático, Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de 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>5.A Procedimiento de Control de Documentos. 5.B PEI 2021-2024. 5.C Reuniones de revisión POA 2022, registro de asistencia.</p> <p>El MEMRD previene comportamientos no éticos, a través del seguimiento que se mantiene ejerciendo el Comité de Ética. En adición, se realizó jornada de socialización del Código de Ética a todo el personal, motivando al cumplimiento de los valores institucionales. Se realizó la juramentación de los miembros del equipo electoral con el objetivo de realizar las votaciones de manera transparente y atendiendo a las pautas dadas por la DIGEIG.</p> <p>Evidencias:</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>6.A Código de Ética Institucional. 6.B Acta de Conformación del Comité de Ética. 6.C URL Comisión de Ética Pública donde se muestran los resultados de logros : <a href="https://mem.gob.do/transparencia/">https://mem.gob.do/transparencia/</a></p> <p>El MEMRD mantiene y refuerza la confianza y respeto mutuo, para ello, cuenta con un Staff directivo de cada unidad estratégica y de apoyo para evaluar y monitorear la agenda estratégica institucional en coherencia con la misión y la visión en un clima de confianza.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	7.A Reuniones de STAFF y/o Directivos. 7.B Registro de asistencias a reuniones de Comités Institucional. 7.C POA Equidad de Género y Actividades Desarrolladas.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>	<p>El MEMRD se encuentra inmerso en un proceso de actualización de estructura organizacional con el MAP, la nueva propuesta se ajusta a los cambios identificados para obtener un mayor impacto y cumplimiento de las estrategias y política pública institucional, adecuándola a la absorción de las funciones de las entidades del sector energético y minero.</p> <p>Evidencias:            1.A Estructura Organizativa.            1.B Manual de Funciones vigente.            1.C Mapa de Procesos.</p> <p>Se han empleado indicadores para evaluar el desempeño e impacto en la organización.</p> <p>Evidencias:            2.A SISMAP.            2.B Matriz de Indicadores de los Procesos.            2.C PEI 2021-2024 y POA 2022.</p>	
<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>		



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 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>Se introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés, se evaluó la pertinencia a través del Procedimiento de Control de Documentos la inclusión de perspectiva de Género.</p> <p>Evidencias: 3.A POA Unidad de Equidad de Género e Inclusión. 3.B Procedimiento de Control de Documentos.</p> <p>El MEMRD cuenta con un sistema periódico de Evaluación de los planes operativos (POA) diseñado en casa el SISPOA, a través del sistema que incluye el seguimiento a la ejecución de los productos comprometidos.</p> <p>A través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, en cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 10-07, se da seguimiento a la implementación institucional de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), y a la gestión de riesgos de institucional que abarca la identificación, valoración, administración y mitigación de riesgos. La metodología utilizada establece la identificación de los riesgos, estratégicos, operativos, financieros y tecnológicos.</p> <p>Los riesgos y oportunidades están identificados desde el Plan Estratégico Institucional (PEI) y alineado a los objetivos estratégico y contexto organizacional (FODA).</p> <p>Evidencias: 4.A Correo Monitoreo y Evaluación del POA. 4.B Reportes de Monitoreo y Evaluación del POA de las áreas. 4.C Matrices de gestión de riesgos de las unidades.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>El MEMRD evidencia que la institución realiza el ejercicio de la Autoevaluación Anual del Common Assessment Framework (CAF). La autoevaluación relacionada con los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015. Se mantienen actualizados los principales indicadores de calidad y actualización anual del Autodiagnóstico institucional basado en el Modelo CAF y la Norma ISO 9001: 2015. Evidencias:</p> <p>5.A Autodiagnósticos CAF 2021. 5.B Plan de Mejora CAF 2021 aprobado por el MAP. 5.C Informe NOBACI</p> <p>El MEMRD mantiene una efectiva comunicación a nivel interno y externo de la estrategia de administración electrónica de información y datos con las necesidades operativas en todas las unidades, adquiriendo y desarrollando para ello diferentes sistemas, entre los que se encuentran: TRANSDOC, ArcGIS (plataforma de información Geo referencial, Base Nacional de Datos de Hidrocarburos (BNDH), Sistema de Recursos Humanos (SIREH), SISPOA en Planificación y Desarrollo. La dirección de Comunicaciones y la TIC incluyen en sus productos del POA actividades que aseguran una mejor administración electrónica de las operaciones del MEMRD. Evidencias:</p> <p>6.A Burocracia Cero. 6.B INTRANET.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>El MEMRD cuenta con la INTRANET como medio para asegurar el proceso de socialización de los procesos conteniendo toda la documentación de la institución (manuales, guías, procedimiento, instructivos, etc.). Igualmente, con herramientas tecnológicas que permiten una debida planificación de los proyectos. También, se cuenta con un comité de calidad para la coordinación con el Ministerio de Administración Pública para la aplicación del modelo CAF, Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias, y otros Comités que contribuyen con el desarrollo de la gestión institucional.</p> <p>Evidencias: 7.A Minuta Comité de Calidad. 7.B INTRANET 7.C Procedimiento Control de Documentos.</p> <p>El MEMRD cuenta con diversos canales eficientes de comunicación para gestionar la agenda estratégica institucional por medio de comunicados de prensa, publicaciones audiovisuales, portal web institucional, chat en línea, foros, impresos digitales y redes sociales, línea *462 para el caso de los clientes externos.</p> <p>Evidencias: 8.A Página WEB <a href="http://www.mem.gob.do">www.mem.gob.do</a> 8.B <a href="mailto:info@mem.gob.do">info@mem.gob.do</a> 8.C Captura de pantalla Redes Sociales.</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>El MEMRD ha demostrado el compromiso de los líderes/directivos promoviendo una cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados. 93% en resultado de la Evaluación del Desempeño Institucional, evaluado por el MAP. Evidencias: 9.A Informe Plan de Mejora CAF 2021. 9.B Acuerdo de Desempeño Institucional 2022. 9.C Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p> <p>La comunicación sobre las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de estos se realizan a través de: 10.A Cuestionario Análisis de necesidades y expectativas grupos de interés. 10.B Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2022. 10.C Política y procedimiento de Gestión del Cambio.</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><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan.</p>	<p>En el MEMRD se predica con el ejemplo, actuando en consonancia con los objetivos y valores establecidos Evidencias: 1.A Reuniones de STAFF y/o Directivas. 1.B Registro de asistencias a reuniones de Comités Institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>(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>1.C Comité de Ética.</p> <p>En el MEMRD se promueve una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados basada en la confianza mutua. Un ejemplo es la “Atención al colaborador”, en donde cada colaborador está en capacidad de tramitar sus quejas y sugerencias.</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>Evidencias:</p> <p>2.A Comité de Ética.</p> <p>2.B Registro de asistencias a reuniones de Comités Institucional.</p> <p>2.C Habilidad Atención al Colaborador</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles</p>	<p>En el MEMRD se realizan consultas periódicas a los empleados en diferentes aspectos relacionados con asuntos claves en la institución. Como muestra de esto, se dispone de correos electrónicos, murales, y otros medios que permiten asegurar que el 100% de los colaboradores cuentan con información actualizada sobre diversos temas relacionados con la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.A Captura de pantalla comunicaciones remitidas TRANSDOC.</p> <p>3.B Circular sobre Informes de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p> <p>3.C Redes Sociales del MEMRD.</p> <p>En el MEMRD la Alta Dirección apoya a los empleados en el desarrollo de sus funciones para impulsar el logro de los objetivos institucionales,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <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 nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>proporcionando la información necesaria para que estos realicen sus tareas.</p> <p>Evidencias: 4.A Política de reconocimiento de áreas por el logro de los objetivos. 4.B Acuerdo y Evaluación de Desempeño 2022. 4.C Día de la Mujer</p> <p>En el MEMRD la Alta Dirección delega funciones y empodera a sus colaboradores mediante la participación en actividades relevantes, fomentando de esta manera sus competencias. Con el propósito de formalizar la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias en todas las unidades del MEMRD ante la ausencia del responsable de la unidad, se estableció la “Matriz de Suplencia” que ha facilitado el proceso de formalización y despliegue del potencial del empleado que asume la responsabilidad y garantizando la continuidad de los procesos que se ejecutan en la unidad.</p> <p>Evidencias: 5.A Manual de Cargos y Funciones. 5.B Matriz de Suplencia. 5.C Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p> <p>En el MEMRD se promueve a través de los procesos de inducción, capacitación, detección de necesidades y la evaluación del desempeño.</p> <p>Evidencias: 6.A Plan de Capacitación 2022 elaborado. 6.B Procedimiento de evaluaciones del desempeño. 6.C Lista de Asistencia actividades sobre participación de los empleados en cursos, talleres y diplomados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>El MEM cuenta con un Programa de Reconocimiento como parte del subsistema de compensación, cada año se otorga un bono anual a todos los colaboradores en función de los resultados del desempeño alcanzados, y un bono escolar como contribución para los gastos escolares.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.A Procedimientos Bono Educativo.</p> <p>7.B Política de reconocimiento de áreas por el logro de los objetivos.</p> <p>7.C Incentivo al Rendimiento Individual.</p>	

**Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></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</p>	<p>En el MEMRD el Plan Estratégico Institucional (PEI) se elaboró a partir de la identificación de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades.</p> <p>Evidencias:</p> <p>1.A URL PEI 2021-2024 – Grupos de Interés.</p> <p>1.B Formularios de identificación de necesidades grupos de interés.</p> <p>En el MEMRD se desarrollan y se mantienen relaciones con las autoridades, desde las áreas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>ejecutivas y legislativas con las cuales se definen, en adición a la participación de otros grupos, las políticas públicas que resolvió el ministerio.</p> <p>Evidencias:  2.A Convocatoria a Consultas Públicas (URL: <a href="https://mem.gob.do/consultas-publicas/">https://mem.gob.do/consultas-publicas/</a>)  2.B Convocatoria a los miembros del Gabinete Ministerial.</p> <p>El MEMRD ha identificado las políticas públicas relevantes para gestionar y aprovechar los recursos energéticos y mineros. Las mismas están plasmadas en iniciativas de modificación y creación de instrumentos normativos para el buen desempeño de los sectores de su rectoría (por ejemplo: eficiencia energética, minería e hidrocarburos). Entre los avances más significativos en el período 2021-2022 están:  La primera Ronda Petrolera y el Anteproyecto de Ley que crea el Sistema Nacional de Gestión de la Renta Estatal Minera (SINAGEREM), para inversión de los ingresos por actividades mineras en proyectos de desarrollo comunitario, de forma participativa y transparente.</p> <p>Evidencias:  3.A Pacto Eléctrico Nacional. Verificar esta información con el VM. Energía.  3.B Ronda Petrolera del 2021.  3.C Anteproyecto Ley de Eficiencia Energética y Uso Racional de la Energía.</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 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>En el MEMRD se ha alineado el desempeño de la Organización con las políticas públicas relevantes. Evidencias: 4.A PEI 2021-2024 alienado a la END y ODS y POA 2021. 4.B Reporte de Metas Presidenciales.</p> <p>En el MEMRD se ha gestionado acuerdos con grupos de interés relevantes. Evidencias: 5.A Informe de resultados del Programa Cultivando Agua Buena. 5.B Convenio para impulsar sostenibilidad medioambiental 5.C Organización ASFL.</p> <p>En el MEMRD como parte del programa CAB, cada año se realizan numerosas actividades juntamente con los miembros comunitarios, organizaciones de profesionales, juntas de vecinos y asociaciones en los distritos mineros. Se evidencia la participación en actividades organizadas por organizaciones representativas y grupos de presión. Evidencias: 6.A Relación de reuniones de equipos. 6.B Agenda despacho-gabinete.</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>En el MEMRD se promueve la conciencia pública y el desarrollo de marketing a los grupos de interés relevantes. Evidencias: 7.A Premio a la Calidad 2019 y 2020. 7.B Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022. 7.C Portal web institucional, redes y Subportales.</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
<p><b>La Organización:</b></p> <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>El MEMRD realiza de forma periódica el análisis de las necesidades oportunas de los grupos de interés, el cual se plasma en el PEI y mediante el análisis del Contexto Organizacional.</p> <p>Dentro de las propuestas en cuanto a factores globales, está el pacto eléctrico que establece que serán tomados en cuenta los desafíos globales que plantea el cambio climático, es decir que, cada acción tiene que ser ejecutada en base a fuentes renovables y no renovables, lograr los objetivos de seguridad energética, y satisfacer la demanda de electricidad en condiciones de suficiencia, eficiencia y confiabilidad.</p> <p>Evidencias: I.A. Plan Estratégico Institucional 2021- 2024 y POA 2022. I.B. Pacto Eléctrico 2020 al 2030.</p> <p>El MEMRD cuenta con la identificación de los grupos de interés y se está realizando los levantamientos, como las encuestas a usuarios internos y externos, buzones de quejas y sugerencias:</p> <p>Evidencias: 2.A PEI 2021-2024.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	2.B Formulario de identificación de necesidades. 2.C Matriz de requerimientos comunitarios	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</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 ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>El ministerio en cumplimiento de las reformas del sector eléctrico firmó el Pacto Nacional por la Reforma Energética, el cual es un acuerdo que su principal objetivo es proveer a la Republica Dominicana un sistema confiable, eficiente, transparente y sostenible, que concierne a la visión de Nación y objetivos estipulados en la Estrategia Nacional de Desarrollo.</p> <p>Con la firma de este acuerdo, los actores se comprometen a unir voluntades para hacer efectiva y prioritaria la demanda colectiva sobre el servicio energético, que por décadas ha sido deficiente, poco confiable y de alto costo</p> <p>Este Pacto Eléctrico apuesta a la eficiencia del sector eléctrico dominicano,            Evidencias:            3.A PEI 2021-2024.            3.B Pacto Nacional por la Reforma Energética (Pacto Eléctrico).</p> <p>El MEMRD ha analizado el desempeño interno y las capacidades de la organización.            Evidencia:            4.A Análisis FODA en el PEI 2021- 2024.            4.B Informe de Evaluación del Riesgos de los Productos del POA.            4.C CAF 2021 Y CAF 2022.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>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.</p> <p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>El MEMRD traduce la misión y visión en los planes operativos anuales que se formulan en función de los objetivos del PEI.</p> <p>El MEMRD ha identificado los riesgos en las unidades funcionales de la institución, sus macroprocesos y ha elaborado planes de acción para mitigar dichos riesgos asegurando los objetivos basados en la Norma ISO 9001:2015.</p> <p>Evidencias:                      1.A Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y POA 2022.                      1.B Matriz de Gestión de Riesgos.                      1.C Visión, Misión y Valores.</p> <p>En los procesos de planificación estratégica institucional y sectorial, se consulta y toma en consideración las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la institución, tanto internos como externos.</p> <p>Evidencias:                      2.A Encuestas aplicadas a los distintos grupos de interés en el proceso PEI 2021-2024.                      2.B Matriz de identificación de grupos de interés.</p> <p>La organización ha evidenciado el involucramiento de distintos grupos de interés.</p> <p>Evidencias:                      3.A Registro de participantes Talleres                      3.B Reuniones de Gabinete                      3.C Programa de Responsabilidad Social.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>	<p>Se cuenta con un presupuesto por resultados, que incluye la producción pública institucional prioritaria, sus metas y presupuesto asignado para el año 2022.</p> <p>Con la estructura programática se asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución de los productos del POA.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.A Estructura Programática del Presupuesto MEMRD 2022.</p> <p>4.B Plan Anual de Compras PACC 2022.</p> <p>4.C Donaciones de la DERS a la Comunidad.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>	<p>El MEMRD ha implementado las estrategias y planificación, partiendo desde el establecimiento del marco regulatorio que establecen como prioridad los procesos, proyectos y estructuras.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.A Estructura Organizativa MEMRD.</p> <p>I.B Mapa de Procesos, Manual de Organización y funciones.</p> <p>I.C Procedimientos Plan Operativo Anual 2022 (POA).</p> <p>El MEMRD cuenta con un Plan Operativo Anual 2022, el cual contiene los productos y servicios de la institución generados por las unidades, tanto sustantivas, estratégicas y de apoyo.</p> <p>También, posee las Matrices de Riesgos y las Matrices de Indicadores de medición.</p>	
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se dispone de la Estructura Programática 2022 en base a resultados que incluye metas para las diferentes áreas. Evidencias: 2.A POA MEMRD 2022. 2.B Matriz de Riesgos 2022. 2.C Matriz de Indicadores.</p> <p>Se comunicó de forma eficaz los objetivos, estrategias, planes y tareas del PEI, POA, informes de evaluación del Plan Operativo, Portal transparencia, sección de Noticias del Portal Web mem.gob.do y las redes sociales. Evidencias: 3.A Correo socialización PEI 2021- 2024 y POA 2022. 3.B mem.gob.do y Sección Transparencia y Noticias dentro del portal. Redes Sociales (Twitter, Facebook, Instagram y YouTube. 3.C Reunión de seguimiento al POA.</p> <p>Se ha realizado los monitoreos, medición y evaluación periódica de los logros, a través de evaluaciones mensual, trimestral y anual de los logros alcanzados en todos los niveles. Evidencias: 4.A Informes Trimestrales de Seguimientos al POA. 4.B Reuniones de Gabinete. 4.C Informe Cuatrimestral de NOBACI.</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)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	Se ha identificado las necesidades de cambio y posibles innovaciones, aplicando el uso de tecnologías. Evidencia: 1.A Plan de Mejora CAF. 1.B Plan operativo 2021 y 2022. 1.C Relanzamiento de la APP Móvil.	
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.	Se han desarrollado acciones para construir una cultura impulsada por la innovación a través de formación y benchmarking. Evidencia: 2.A Webinar Benchlearning. 2.B Becas internacionales o Nacionales. 2.C Programa de Becas Institucional.	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	El MEMRD se encuentra en el proceso de desarrollar y simplificar los procesos y servicios para mejorar dentro de su sistema de la Ventanilla Virtual, a través del Proyecto Burocracia Cero, el cual, tiene como propósito cumplir con los requerimientos de innovación de los servicios públicos que brinda la institución. Evidencias: 3.A Registro y minuta de Burocracia Cero. 3.B Informe de resultados del proceso simplificado.	
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, reducir costos y proporcionarles bienes	Se ha promovido los aportes de ideas innovadoras y creativas de parte del personal a través de las sugerencias internas, encuesta de clima organizacional, portal WEB institucional, SISPOA TRANSDOC. Evidencias: 4.A TRANSDOC. 4.B SISPOA Captura de Pantalla.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>4.C Resultados de Encuestas de Climas Organizacional.</p> <p>Se han asegurado la disponibilidad de los recursos para los cambios planificados.</p> <p>Evidencias: 5.A Presupuesto Anual. 5.B POA 2022. 5.C Procedimiento para la Gestión del Cambio de la Cultura Organizacional.</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
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>El MEMRD cuenta con una Estructura Organizativa aprobada, actualmente, se encuentra en fase de adecuación a las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, tomando en cuenta la producción institucional definida en el POA y PEI, y la base de las necesidades y expectativas de los grupos de interés tanto externos como internos.</p> <p>Evidencias: I.A Planificación de RRHH 2022. I.B Informe Proceso de Detención de necesidades de capacitación 2022. I.C POA 2022.</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>Se evidencia que las actividades de recursos humanos son previamente planificadas en el plan operativo de RHHH. Se evidencian empleados con discapacidad. Se evidencia la inclusión de los días de licencia que se otorgan de acuerdo con cada caso, permisos especiales para estudios, maternidad, paternidad, 3 días otorgados por semestre, entre otros casos plasmados en la política de beneficios al personal.</p> <p>Evidencias:  2.A Procedimiento de Inducción de personal.  2.B Procedimiento de Evaluación del Desempeño.  2.C Reglamento Interno del Personal del MEMRD.</p> <p>Se evidencia que las capacidades de los colaboradores del MEMRD (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para el desarrollo de la misión, de las tareas y responsabilidades asignadas.</p> <p>Evidencias:  3.A Reporte de Acuerdo de Desempeño 2022.  3.B Resolución que crea la unidad de Equidad de  3.C Política de Equidad de Género e Inclusión.</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>El MEMRD gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>Evidencias:  4.A Política de Equidad de Género e Inclusión.  4.B Informe entrevista al nuevo personal  4.C Informe de Ejecución del Plan de Capacitación.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>6) 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>El MEMRD apoya una cultura de reconocimiento al desempeño laboral de los colaboradores basado en resultados tanto de forma individual como de equipo. Evidencias: 5.A Pago de Incentivo por desempeño del SISMAP. 5.B Procedimiento de Pagos de Horas Extras. 5.C Procedimiento de Inducción al Personal.</p> <p>Dentro de su estructura, el MEMRD dispone de un Departamento de Equidad de Género e Inclusión, el cual promueve iniciativas con las diferentes áreas que conforman el ministerio para la integración de la perspectiva de género en los planes, programas, proyectos, acciones, políticas existentes y en la planificación de los nuevos. De igual forma, mediante 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. Evidencias: 6.A Talleres en materia de Género e Inclusión. 6.B Correo sensibilización en Género e Inclusión. 6.C Encuesta de Equidad de Género.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>Se identifican las capacidades y competencias de los colaboradores a través de la aplicación de las Evaluaciones del Desempeño por Resultados, las competencias específicas en el perfil de cargos y las directrices institucionales instruidas por la máxima autoridad. Evidencias: I.A Formulario de Evaluación del Desempeño. I.B Ejecución del Plan de Capacitación. I.C Multiplicar conocimiento Taller ISO 50001.</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Se desarrolla una programación anual de capacitación para la realización de distintas actividades formativas de acuerdo con la detección de necesidades de las diferentes áreas y a las solicitudes de formación evidenciadas en las Evaluaciones del Desempeño Laboral a los colaboradores. Evidencias: 2.A Plan de Capacitación 2022. 2.B Formularios de Evaluación de Desempeño.</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>Se trabaja alineado con las estrategias institucionales y cuenta con un Programa de Capacitación para el desarrollo de las competencias de los colaboradores. Con el objetivo de socializar el desarrollo laboral cada colaborador al momento de evaluar el personal bajo su supervisión realiza una entrevista donde socializan las necesidades de formación para un mejor desempeño de sus funciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Evidencias: 3.A Programa de Capacitación. 3.B Formulario de Evaluación del Desempeño. 3.C Formulario de Evaluación del impacto de la capacitación.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos elabora sus Planes de Capacitación utilizando como insumo las necesidades de capacitación detectadas a raíz de las evaluaciones de desempeño aplicadas a todos los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencias: 4.A Plan de Capacitación. 4.B Registro de Asistencia Taller ISO 50001 4.C Evaluación del Desempeño</p> <p>El MEMRD a través del Procedimiento de Inducción al Personal orienta desde su ingreso a la institución en las inducciones sobre la institución y sus funciones, ofreciéndoles información también sobre los procesos misionales de la institución, los derechos y deberes, beneficios, entre otras. Luego, en la unidad a la que pertenece, a través del personal correspondiente, recibe acompañamiento y tutoría a fin de asegurar un óptimo desempeño de las responsabilidades y funciones previstas.</p> <p>Evidencias: 5.A Reglamento Interno del Personal. 5.B Procedimiento de Inducción al Personal. 5. C Formulario de Certificación de recepción de documentos.</p> <p>El MEMRD mantiene la promoción y movilidad interna de sus colaboradores, mediante ascensos y promociones conforme a su formación y habilidades</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>evidenciadas, como forma de promover el desarrollo de nuevas habilidades y competencias en el personal.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.A Acceso desde la WEB institucional al portal Concurso del MAP.</p> <p>6.B Reportes Subsistema de Evaluación del Desempeño Laboral y revisión de resultados para fines de reconocimientos o promoción.</p> <p>6.C Ascensos y Promociones.</p>	
<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>Como parte del Plan de Capacitación anual, en 2020 y 2021 se coordinaron diversas actividades formativas bajo la modalidad en línea, empleando tecnologías y medios electrónicos para beneficio de los colaboradores.</p> <p>el acceso remoto que permite el enlace a todos los sistemas, Subportales y correo institucional y se acogió la plataforma para comunicación remota TeamMEM disponible a todo el personal de la institución cuyas funciones y cargos lo ameritan.</p> <p>Evidencias:</p> <p>7.A Capacitaciones por Zoom.</p> <p>7.B ISO 50001 VIRTUAL</p> <p>La planificación, coordinación y ejecución de actividades formativas relacionadas con el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgo, diversidad, enfoque de género y ética son coordinadas a través de la dirección de Recursos Humanos, la Comisión de Ética Institucional y la unidad de Equidad de Género. Dichas capacitaciones fueron realizadas en coordinación con la DIGEIG, el INFOTEP y otros centros especializados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evidencias:  8.A Capacitaciones en Gestión de Riesgos.  8.B Plan SISTAP 2022.  8.C Registro de participantes charla de la Comisión de Ética.</p> <p>El MEMRD evalúa el impacto de las capacitaciones realizadas a los colaboradores, además se realiza una evaluación post entrenamiento.  Evidencias:  9.A Formularios evaluación eficacia de las capacitaciones.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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>Para promover el trabajo en equipo se desarrollan talleres, reuniones de trabajo y de diálogo en los que participan los colaboradores de cada unidad, además de los medios digitales tales como correo institucional murales digitales y la Intranet.  Existe “Atención al Colaborador” en la INTRANET como espacio para la comunicación entre todos los niveles técnicos y gerenciales, de modo que puedan exponer sus quejas, reclamos y sugerencias para el fortalecimiento de la gestión.  Evidencias:  I.A Minutas reuniones de Staff.  I.B Plan de SISTAP.  I.C Charlas Comité de Ética.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Se aplicó una Encuesta de Clima que permite a los empleados valorar los diferentes factores que inciden en su trabajo, aportando por este medio nuevas ideas y sugerencias que luego son consideradas en el Comité de Ética Institucional. Evidencias:</p>	
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>2.A Encuesta Clima Organizacional. 2.B Conformación de los nuevos integrantes para: Comité de Calidad. 2.C Comité SISTAP.</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>La participación de los empleados en el desarrollo de planes, programas y proyectos se concreta en el proceso de formulación, revisión, monitoreo y mejora continua de los planes operativos de cada unidad. En adición, la adopción de nuevos procedimientos, políticas y manuales es un proceso participativo e inclusivo, y cada área directamente responsable debe firmar la hoja de constancia de recepción de estos documentos. De igual forma, los servidores participan en la modificación o mejora de los procesos informando a través de su superior, o presentando su sugerencia en Atención al Colaborador. Evidencias:</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>El MEMRD procura establecer acuerdos efectivos entre los directivos y los empleados por medio de los Acuerdos de Desempeño basados en los planes operativos de cada unidad y los Acuerdos de Desempeño como la evaluación al cumplirse el</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de 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>período definido, implica una revisión conjunta de los objetivos, metas, acciones propuestas para lograrlos, así como los plazos de ejecución. Evidencias: 4.A Matriz de Monitoreo del POA 2022. 4.B Acuerdos de desempeño. 4.C Evaluación de Desempeño.</p> <p>Se evidencia la realización anual de encuestas de clima organizacional a los colaboradores, para determinar la imagen y rendimiento global de la organización, también la aplicación de encuestas para medir la satisfacción de los servicios internos del MEMRD. Evidencias: 5.A Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p> <p>Se evidencia la atención permanente a las necesidades de los colaboradores en cuanto a la seguridad laboral y de salud. (Ver Servicios de Consultorio Médico y Comité Mixto de Seguridad y Salud Ocupacional) Así mismo, en consonancia con las disposiciones presidenciales en torno a la pandemia por la COVID 19, el MEMRD ha desarrollado jornadas de vacunación en conjunto con el Ministerio de Salud Pública.</p> <p>Evidencias: 6.A Comité mixto de salud ocupacional y riesgos laborales. 6.B Jornadas de vacunación. 6.C Simulacro Terremoto. 6.D Jornada de Donación de Sangre.</p>	



<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Se dispone de un horario laboral adecuado y se concesionan flexibilidad en el mismo, lo que permite prestar atención a las necesidades personales y de salud de sus colaboradores. Además de esto, dentro de las políticas de beneficios, está definido el otorgamiento de 3 días por semestre, para que el colaborador pueda utilizarlos en caso de requerirlos en temas personales.</p> <p>Evidencias: 7.A Formulario de licencias y permisos. 7.B Reglamento de Personal (Flexibilidad de Horario).</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <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>El MEMRD atiende las necesidades de los empleados, que se encuentran en situación más desfavorecidos o con alguna discapacidad.</p> <p>Evidencias: 8.A Procedimientos Beneficios Laborales DRH. 8.B Rampas, Ascensor, parqueo para discapacitados.</p> <p>A través de la dirección de Recursos Humanos el MEMRD pone a disposición de los colaboradores programas y actividades de desarrollo social, cultural y deportivo, que resultan de beneficiosos para el bienestar y la salud.</p> <p>Entre estos se encuentran, planes de salud, almuerzo para colaboradores del grupo ocupacional I, establecimiento de la unidad médica, sala de lactancia, creación de equipos deportivos: baloncesto, voleibol, softball, membresía al Club Julio Sauri del MEMRD.</p> <p>Evidencias: 9.A Diálogo Eficiencia Energética. 9.B Política de reconocimiento por el logro de los objetivos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	9.C Bono por objetivos logrados SISMAP.	

**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
<b>La Organización:</b>		
<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>El MEMRD mantiene alianzas estratégicas con nuestros actores claves en sus diferentes áreas organizativas. Evidencias: 1.A Estructura Organizativa actual. 1.B Listado de partes interesadas. 1.C Evidencias de Resultados de Acuerdos.</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</p>	<p>Se evidencia que el MEMRD lleva acuerdos de colaboración con distintas instituciones nacionales e internacionales para lograr un beneficio y apoyo mutuo a favor de la implementación de las políticas de competencia de la institución. Evidencias: 2.A Relación de acuerdos y convenios sociales. 2.B Minutas de las actividades sociales y Medioambientales realizadas por el ministerio y otras instituciones. 2.C Programa Ambiental Agua Buena.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <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>El MEMRD alcanzó un nivel de organización estructural donde se evidencian los roles y responsabilidades de los socios estratégicos del sector. Evidencias: 3.A Relación de acuerdos y convenios del MEMRD.</p> <p>Con la finalidad de desarrollar una alianza estratégica se identificó la necesidad apoyar la salud de los colaboradores, de igual manera, se realizó la firma o convenio para la compraventa de energía renovables. Evidencia: 4.A ORALMED (Salud dental) acuerdo. 4.B Acuerdo compraventa de Energía Renovable. Pacto Eléctrico.</p> <p>Se evidencia que el MEMRD realiza la selección de proveedores aplicando las normativas establecidas, lo que demuestra que la institución ejecuta todos los procesos de compra y contrataciones de forma transparente, conforme a la Ley.340-06, sobre compra y contrataciones y sus modificaciones. Evidencias: 5.A Portal de transaccional de compra y contrataciones. 5.B Informes de Peritajes.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<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>El MEMRD da fiel cumplimiento a la Ley de acceso a la información, estas informaciones se pueden evidenciar a través del departamento de libre acceso a la información en el que en los primeros diez días se publican las nóminas, presupuesto, estados financieros, entre otros documentos.</p> <p>Evidencias:  1.A Portal Transparencia del MEMRD  1.B Publicación Periódica de Nómina de Empleados  1.C Ejecución presupuestaria del MEMRD</p> <p>El MEMRD incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización a través de diferentes mecanismos.</p> <p>Se evidencia:  2.A Buzones de Sugerencias Externas 311.  2.B Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.  2.C Encuesta del Portal Transparencia</p> <p>El MEMRD cuenta con el Procedimiento de Satisfacción Externa que sirven de fuente para recopilar y procesar los datos obtenidos por los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se evidencia:  3.A Buzones de Sugerencias Externas virtualmente  3.B Encuesta de Satisfacción Ciudadana.  3.C Encuesta del Portal Transparencia.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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.	El MEMRD cuenta con el Catálogo de Servicios que están publicados en el portal institucional mem.gob.do Se evidencia: 4.A Catálogo de Servicios del MEMRD 4.B Portal del MEM.GOB.DO 4.C Observatorio de la Calidad.	

### Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>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.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evidencia que el presupuesto del MEMRD está completamente alineado con los objetivos institucionales. En nuestro programa se describen los objetivos y metas con sus respectivas partidas presupuestarias. Evidencias: I.A Presupuesto MEMRD 2022. I.B POA MEMRD 2022. I.C Procedimiento para la elaboración del POA.</p> <p>El MEMRD mediante la DAF efectúa los procesos apegados a las normas, mediante los portales de transparencia se colocan los informes de ejecución presupuestaria institucional, así como los procesos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p> <p>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> <p>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.).</p>	<p>de compras y contrataciones conforme a la ley y al cronograma establecido. Evidencias: 2.A Presupuesto MEMRD 2022. 2.B POA MEMRD 2022. 2.C Matriz de Riesgos.</p> <p>Se evidencia la transparencia financiera y presupuestaria institucional a través de los expedientes y libramientos auditados por la unidad de auditoría de la contraloría general de la República, los cuales reposan en el archivo de la Dirección de la DAF. se publican todos los procesos propios de la dirección financiera. Evidencias: 3.A Portal de compras y contrataciones 3.B Portal de Transparencia 3.C Informes de Auditoría Contraloría</p> <p>Se evidencia que el MEMRD utiliza el sistema integrado de gestión financiera (SIGEF) para la gestión presupuestaria, así también se realizan informes de la ejecución presupuestaria. Evidencias: 4.A Informe de ejecución presupuestaria 2022. 4.B Informe-de-evaluacion-Metas-Fisicas-Financieras-2022-T-I</p> <p>Se evidencia: 5.A Presupuesto Anual 2022. 5.B Ejecución Presupuestaria. 5.C Presupuesto de Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD)</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Se evidencia la descentralización y delegación de las responsabilidades financieras a través de la DAF Y mediante los controles establecidos por los órganos rectores. Evidencias: 6.A Estructura organizacional.	

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	Dentro del MEMRD existen portales dedicados que permiten a los empleados gestionar y compartir conocimientos, también nos permite tener a mano resoluciones de problemas ocurridos y la manera de como mitigarlos. Evidencias: 1.A TRANSDOC. 1.B Informes del Sector. 1.C Plan de Capacitación.	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	Se ha garantizado que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada. Evidencia: 2.A Síntesis periodísticas 2.B Informes del Sector 2.C Portal WEB Institucional	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Se aprovechan las oportunidades de transformación digital para aumentar el conocimiento a través de INTRANET, Boletines Internos. Evidencia: 3.A Boletines Internos 3.B Burocracia Cero 3.C Capsulas Informativas</p> <p>La institución cuenta con cadena de mandos que filtran información para asegurar servicios de calidad, que responden a la planificación estratégica. Evidencias: 4.A Matriz de comunicaciones Internas y Externas. 4.B Página WEB 4.C INTRANET</p> <p>La institución cuenta con cadena de mandos que filtran información para asegurar servicios de calidad, que responden a la planificación estratégica. Evidencia: 5.A Matriz de comunicaciones Internas y Externas. 5.B Página WEB. 5.C INTRANET, Accesibilidad de la WEB, Colocación de Rampas y Parqueos para Discapacitados.</p>	
<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>Hay evidencias de que distribuye información en cascada, y los empleados tienen canales internos con flujo de información y conocimiento. Evidencias: 6.A INTRANET. 6.B Correo Electrónico Institucional. 6.C Noticias del Sector.</p>	



<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Se evidencia gestión de la información sistemática y accesible para todos los públicos de la institución, incluyendo adultos mayores y discapacitados. Evidencias: 7.A Correo electrónico institucional 7.B Portal de Transparencia institucional 7.C Redes sociales y Chat en línea</p> <p>Se ha asegurado un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización. Evidencia: 8.A Proceso de Inducción. 8.B Acuerdos de Confidencialidad firmados. 8.C Manual de Funciones.</p>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencia diseño y desarrollo de la tecnología de acuerdo con los lineamientos establecidos en los planes estratégicos y operativos. Evidencia: I.A Plan Estratégico Institucional (PEI) I.B POA de la TIC</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>El MEMRD cuenta con la interconexión entre nuestra oficina principal con oficinas regionales, la misma nos permite compartir recursos como telefónica, datos y aplicaciones, contamos con mejoras en nuestras líneas de internet. Evidencias: 2.A Esquema de interconexión y VPN.</p> <p>Se evidencia: 3.A Datos abiertos.</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 servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las</p>	<p>El MEMRD evidencia el uso de software que facilitan la realización de tareas y proyectos, entre todos los colaboradores y las distintas áreas de la institución. Evidencias: 4.A Plataforma ZOOM. 4.B Teams. 4.C Portal de acceso a la información. 4.D Permisos y Licencias de Microsoft.</p> <p>El MEMRD aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos, proporcionar servicios, documentos, solicitudes; aplicaciones. Evidencia: 5.A Chat en línea. 5.B infomem.gob.do 5.C Servicio Base Nacional de Hidrocarburos. info@bndh.gob.do</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>El Departamento de seguridad informática de la DTIC cuenta con las herramientas informáticas suficientes para poder identificar anomalías y malas prácticas informáticas. Evidencias:</p> <p>6.A Captura de pantalla de las herramientas utilizadas para monitorear las anomalías descritas.</p> <p>En el MEM trabajamos con un sistema monitoreado de impresiones donde el usuario se le asigna una identidad y una clave electrónica, con el propósito de motivar al personal se realizan charlas para el correcto manejo de las impresiones. DTIC tiene la responsabilidad de darle una correcta disposición a los cartuchos usados. Evidencias:</p> <p>7.A Vistas de pantalla del sistema de monitoreo de las impresiones.</p>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

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

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>El MEMRD garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo. Eficiente y sostenible de todas las instalaciones a través de las evidencias siguientes:  1.A Procedimiento de Almacén.  1.B Transporte a sus empleados.  1.C Formulario de activo fijo.</p> <p>El MEMRD dispone de entradas, comedores y puntos de acceso identificadas y con riesgos identificados, cuenta también con los accesos a minusválidos requeridos por la 522-06 y el SISTAP.  Evidencias:  2.A Informe del IDDOPRIL.  2.B Imágenes de los distintos Puntos de Acceso.  2.C Rutas de Emergencias.</p> <p>El MEMRD sostiene programas orientados a fomentar la integridad del medio ambiente, el ministerio actualmente está en un proceso de certificación ISO 50001:2018 para el ahorro y eficiencia energética.  Evidencias:  3.A Evidencias del programa de capacitación ISO 50001:2018  3.B Evidencias de los acuerdos institucionales que tenemos para eliminar los PCB.</p> <p>El MEMRD proporciona valor a las comunidades brindado apoyo estratégico al programa nacional de Vacunación (Vacúnate RD).</p> <p>El MEMRD de igual forma, cuenta con sus instalaciones del Parque Temático de Energía</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Renovable, donde se pone a disposición de la Comunidad, todos los salones para actividades personales, el área verde para recibir estudiantes con la finalidad de educar en ámbitos de Energía Renovable, y asuntos sociales en el Anfiteatro y todas las áreas recreativas.</p> <p>Se cuenta con el Club recreativo el cual puede ser utilizado por los familiares y todo el personal del MEMRD, tiene habilitada áreas deportivas, cancha de Basket Ball, Volley Ball, Softball, Piscina, un Salón Multiuso, Cafetería y Parqueos.</p> <p>Evidencia:  4.A Informe de agradecimiento por el apoyo prestado al programa de vacunación.  4.B Club Julio Sauri  4.C Parque Temático de Energía Renovable</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</p>	<p>El MEMRD hace uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos a través del Dpto. de Transportación brindando a cada empleado/colaborador la posibilidad y/o facilidad de utilizar el transporte con rutas evaluadas estratégicamente.</p> <p>Se está en proceso de la Certificación ISO 50001:2018 con la finalidad de eficientizar los recursos energéticos en la institución.</p> <p>Evidencia:  5.A Rutas de Transporte a empleados.  5.B Comité de Energía  5.C Programa de Eficiencia y Uso Racional de la Energía</p> <p>Se cuenta con acceso directo a varias opciones de transporte público y privado para una adecuada</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	<p>accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes, por ejemplo: Parada de Metro, OMSA, rutas de transporte público, estacionamiento para los empleados, visitantes y discapacitados.</p> <p>Evidencia: 6.A Fotos de rutas ubicación MEMRD. 6.B Procedimiento de Asignación de Parqueo. 6.C Política de Género e Inclusión.</p>	

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I) 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>En el MEMRD con la adopción del Modelo CAF y la puesta en marcha de la certificación de la norma ISO 9001:2015 se identificaron los procesos claves, los cuales han sido mapeados o caracterizados mediante fichas técnicas de procesos, también fueron documentados por medio de procedimientos, políticas, instructivos o manuales de trabajo en las unidades sustantivas.</p> <p>Evidencias: I.A Mapa de Procesos aprobado del MEMRD. I.B Procedimientos de las Unidades Sustantivas. I.C. Carpeta para la gestión documental en Intranet.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En el MEMRD a través del Sistema de Ventanilla Virtual pone a disposición de los ciudadanos los servicios que se ofrecen en la institución, donde se les da un seguimiento oportuno vía el Back Office del sistema. Así mismo, a través del Repositorio de la Intranet y correos institucionales se comparte toda la información documental a lo interno del ministerio. Evidencias: 2.A URL: <a href="https://mem.gob.do/">https://mem.gob.do/</a> 2.B Repositorio Intranet.</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 pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Se cuenta con un documento que contiene las políticas y procedimientos que norman el proceso de diseño, rediseño y control de documentos. En este se establece que, al momento de analizar los procesos para su documentación, el ejercicio debe realizarse entre la Dirección de Planificación y Desarrollo y las áreas involucradas en el proceso en cuestión. Se estableció un programa de auditoría interna con el fin de evaluar el cumplimiento de los controles internos y los procedimientos establecidos en la institución. Evidencias: 3.A Matriz de Riesgos Institucionales. 3.B Análisis FODA. 3.C Procedimiento de Gestión del Riesgo.</p> <p>En el MEMRD identifica a los propietarios del proceso a través de los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad, es decir, procedimientos, manuales, instructivos y políticas, se describen las responsabilidades de todas las áreas involucradas en cada uno de los procesos. Evidencia:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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,</p>	<p>4.A Estructura Organizativa 4.B Manual de Funciones y Cargos 4.C Procedimiento de Control de Documentos</p> <p>Este ministerio cuenta con la programación y la simplificación de los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario a través del programa Burocracia Cero, Procedimiento de Control de Documentos y Ventanilla Única. Evidencias: 5.A Programa de Burocracia Cero 5.B Listado maestro de documentos internos. 5.C Procedimiento simplificado de Gestión de Riesgos.</p> <p>En el MEMRD con la puesta en marcha del proceso de certificación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, la cual es un estándar internacional de buenas prácticas, se evidencia que se da inicio a todo un proceso de cambio cultural y mejora continua en toda la institución. Esto se traduce en la optimización de los procesos y el aumento en la satisfacción de los clientes respecto a los servicios brindados. Evidencias: 6.A Informe de Encuesta de Satisfacción Externa 6.B Listado Asistencia Comité de Calidad 6.C Burocracia Cero</p> <p>El MEMRD tiene definidos los objetivos de resultados con sus respectivos indicadores de medición en respuesta a los requerimientos procedentes de los ciudadanos-clientes y demás grupos de interés. Estos indicadores han sido</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>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).</p>	<p>definidos tanto en los planes operativos como en las matrices de seguimiento al desempeño de los procesos y a la prestación de los servicios.</p> <p>De manera periódica, de acuerdo con los parámetros de medición definidos, en cada unidad, la DPD monitorea los resultados de los indicadores y determina el nivel de eficacia alcanzado en los procesos y servicios, así como los vinculados con el desempeño de los productos y medidas de política definidos en el POA.</p> <p>Evidencias: 7.A Informe de resultados NOBACI. 7.B Matriz de indicadores para procesos y servicios. 7.C Acuerdo de Evaluación de Desempeño Institucional 2022.</p> <p>El MEMRD se garantiza la protección de los datos en el cumplimiento de las normas OPTIC.</p> <p>La Dirección de Tecnología revisa y mejora constantemente los procedimientos y políticas que garanticen la protección de datos. También, se hacen respaldo de las informaciones de los usuarios diariamente en nuestro sistema de back up.</p> <p>Evidencias: 8.A Certificaciones OPTIC. 8.B File Server nas/sam.</p>	

**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)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		

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>En el MEMRD se involucra y da participación a los ciudadanos-clientes en el diseño y mejora de los productos y servicios mediante la identificación de las necesidades de los grupos de interés que se realiza cada año para actualización del POA en las unidades implicadas.</p> <p>Las propuestas de los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos son obtenidas por medio de encuestas sistemáticas y periódicas, Foros disponibles en el portal web, por medio de la gestión de requerimientos comunitarios en la dirección de Gestión Social.</p> <p>Evidencias:  1.A ESC MEMRD 2022  1.B Reportes de visitantes PTER  1.C Consultas públicas.</p> <p>En el MEMRD ha simplificado el servicio de Concesión de Exploración Minera a través del programa de simplificación de trámites, Burocracia Cero.</p> <p>Evidencias:  2.A Uso plataforma TEAMs  2.B Burocracia Cero  2.C Procedimiento de Otorgamiento de Concesión para la Exploración Minera.</p> <p>En el MEMRD a través de la Unidad de Equidad de Género e inclusión se garantiza que sea aplicada la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes/ ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>3.A Charla y conversatorio sobre el día Internacional de la Mujer y Violencia Contra la Mujer.  3.B Política de Equidad de Género e Inclusión. Día del Hombre.  3.C Charla Masculinidades Positivas</p> <p>En el MEMRD se promueve a través de brochures, murales, página web, redes sociales.  Evidencias:  4.A URL: <a href="http://mem.gob.do">mem.gob.do</a>  4.B Subportales y redes sociales.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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>En el MEMRD el Mapa de procesos aprobado sustenta y define la producción de los servicios institucionales plasmados en el catálogo de servicios institucional.  Dicho catálogo contiene las informaciones relacionadas con la prestación de los servicios, especificando a quién está dirigido, las unidades y los responsables de atender las solicitudes que se reciben de cada servicio.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Evidencias:            I.A Informe de Metas Presidenciales            I.B Mapa de procesos MEMRD.            I.C Relación de Servicios Portal Web Institucional.</p> <p>En el MEMRD se ha desarrollado un sistema compartido con los socios claves en la cadena de prestación, entre estos se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación EITI en coordinación con organismos y representantes de la industria minera.</li> <li>• Mesa de Fiscalización para inspección en industrias mineras.</li> <li>• Mesa de concesiones mineras junto con la DGM para revisión y aprobación de concesiones mineras.</li> <li>• Acuerdos MEMRD con Socios estratégicos para ejecutar programa CAB.</li> <li>• Proyecto República Digital coordinado con el MAP y la OPTIC.</li> </ul> <p>Evidencias:            2.A Acuerdos MEMRD-OPTIC.            2.B Proyectos CAB y socios estratégicos BNDH, EITI.            2.C Mesa de Concesiones Mineras.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>En MEMRD la creación de grupos de trabajo y organizaciones/proveedores de servicios tiene lugar mediante la integración y participación en comisiones, mesas de trabajo, grupos o equipos multidisciplinarios para la solución de los distintos problemas, conflictos o controversias. Entre los grupos creados se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Energía</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Calidad</li> <li>• Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (SISTAP)</li> <li>• Comité de Compras</li> <li>• Comité de Ética</li> <li>• Grupo de trabajo MEMRD-Hacienda para determinar instituciones no cortables.</li> </ul> <p>Evidencias:</p> <p>3.A Comité de Energía</p> <p>3.B Comité de Calidad</p> <p>3.C Comité de Seguridad y Salud Ocupacional (SISTAP)</p> <p>En el MEMRD de manera continua, se gestionan y administran los recursos disponibles, a fin de promover procesos comunes y un intercambio proactivo entre las diferentes unidades. A raíz de la emergencia Nacional por el Covid-19 en el país, se habilitó el enlace a MS-Teams y se creó el Portal de aplicaciones con acceso remoto a los sistemas, portales, Subportales, y correos electrónicos para facilitar el trabajo a distancia.</p> <p>Se estableció el sistema de Tickets, de soporte al usuario, Intranet, Transdoc y carpetas compartidas en las unidades. Se mantienen grupos de trabajo: ASP, Equipo de Gestión Pública, Brigadas de Emergencia, Comité de Calidad, otros.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.A Remoto y Ms-Teams MEMRD.</p> <p>4.B Subportales BNDH, EITI, Ronda Petrolera y ArcGIS Server.</p> <p>4.C Comité de Calidad, NOBACI y SMMGP</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>Se evidencia: 5.A ASFL 5.B Matriz de partes interesadas 5.C Transdoc</p> <p>Se evidencia: 6.A ASFL 6.B Matriz de partes interesadas 6.C Transdoc</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)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Los resultados de las mediciones de percepción sobre la imagen global del MEMRD y su reputación se resumen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ESC, aplicada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) el resultado de la satisfacción global de los clientes para el 2021 es de un 98%.</li> </ul> <p>Evidencias: I.1.A ESC-MAP 2022 I.1.B Informe Plan de Mejora CAF 2021.</p> <p>Los resultados de las mediciones de percepción sobre la atención individualizada bajo los criterios de capacidad de respuesta, la empatía y la accesibilidad fueron de un 100%, mientras que la profesionalidad y confianza fueron de un 96%.</p> <p>Evidencias: I.2.A ESC-MAP 2022 I.2.B ESC-MAP 2021</p> <p>El MEMRD involucra y da participación a los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y toma decisiones a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de percepción sobre el nivel de calidad de los servicios mediante encuestas de satisfacción.</li> <li>• Comités y comisiones con grupos de interés.</li> </ul> <p>Evidencias: I.3.A ESC-MAP 2022. I.3.B ESC-MAP 2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>El MEMRD ha mantenido resultados satisfactorios en las mediciones sobre la transparencia institucional realizadas por la DIGEIG. Evidencias: 1.4.A Evaluaciones Transparencia. 1.4.B Reportes de Calificaciones SMMGP.</p> <p>A través de los resultados arrojados en la aplicación de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos, se puede evidenciar el nivel de profesionalidad y confianza generado en los clientes/ciudadanos de un 96% de satisfacción y la eficacia/confiabilidad con un 95%.  Evidencias: 1.5.A ESC-MAP 2022. 1.5.B ESC-MEMRD 2021.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad,</p>	<p>Se evidencia que la institución cuenta con un nivel de confianza, donde se refleja un 96% de satisfacción por parte de los clientes con respecto a la profesionalidad y confianza en el personal.  Evidencias: 2.1.A ESC-MAP 2021.</p> <p>Contamos con la Oficina de Acceso a la Información Pública, con un área del Sub-portal web de transparencia, regido por las normas de la</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>DIGEIG, también con las redes sociales, chat en línea, sistema de ventanilla virtual, área de atención al cliente, consulta en línea.</p> <p>Evidencia: 2.2.A ESC-MAP 2022 2.2.B ESC-MEMRD 2021 Informe ESCGI 2020 y 2021</p> <p>A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 98% de satisfacción.</p> <p>Evidencia: 2.3.A Informe Satisfacción Ciudadana.</p>	<p>En la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2021 se muestra 92% de los usuarios del MEMRD en relación con la adecuación de los servicios según sus necesidades. De estos, el 89% representan el género masculino y el 11% refleja la percepción del género femenino. Las instalaciones del MEMRD se encuentran habilitadas para brindar servicios de forma presencial a ciudadanos con algún tipo de discapacidad, entre estos elementos podemos mencionar: rampa para facilitar el acceso, baños adecuados para los fines, amplios ascensores.</p> <p>Evidencia: 2.4.A ESC-MAP 2022. 2.4.B ESC-MEMRD 2021.</p>

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>Se evidencia una satisfacción de un 95% con relación a la innovación (modernización) de las instalaciones y los servicios. Se destaca la Ventanilla Virtual, mediante la cual los ciudadanos/clientes pueden gestionar sus servicios. Contamos con un buzón de quejas y reclamaciones, el cual es tramitado a las áreas donde surgen los hallazgos.</p> <p>Evidencia: 2.5.A ESC-MAP 2022.</p>	
6) Agilidad de la organización.	<p>Se evidencia una satisfacción de 100% de los plazos de tramitación de la gestión que va de la mano con la agilidad de la organización en el renglón de capacidad de respuesta.</p> <p>Evidencia: 2.6.A ESC-MAP 2022 2.6.B ESC-MEMRD 2021.</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>Se evidencia una satisfacción de un 95% con relación a la innovación (modernización) de las instalaciones y los servicios. Se destaca la Ventanilla Virtual, mediante la cual los ciudadanos/clientes pueden gestionar sus servicios. Contamos con un buzón de quejas y reclamaciones, el cual es tramitado a las áreas donde surgen los hallazgos</p> <p>Evidencia: 2.7.A ESC-MAP 2022 2.7.B ESC-MEMRD 2021</p>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>Se evidencia una satisfacción de un 100% con relación al factor tiempo de espera a la solicitud del servicio por los ciudadanos/clientes que respondieron la encuesta.</p> <p>Evidencia: I.1.A ESC-MAP 2022. I.1.B ESC-MEMRD 2021.</p> <p>Los reportes estadísticos sobre la gestión de quejas recibidas a través del enlace 311 del portal web institucional indican que no se han presentado quejas de los clientes externos en este año 2022.</p> <p>Evidencias: I.2.A Reportes Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias 311.</p> <p>El MEMRD a través de la Unidad de Evaluación Económica realiza las verificaciones, revisiones y evaluaciones sobre los procesos de otorgamiento de Concesiones Mineras para validar si se cumplen los criterios y/o requisitos de cada uno.</p> <p>Evidencia: I.3.A Matriz de Evaluación de los requerimientos.</p> <p>El MEMRD no aplica para Carta Compromiso de Ciudadano, sin embargo, se realizan las mediciones sobre los servicios prestados a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Actualmente, se está evaluando la posibilidad de tener CCC, se tuvo un encuentro con el asesor del MAP para iniciar el proceso.</p> <p>Evidencia: I.4.A Correo para la implementación de la CCC. I.4.B Participación en el taller CCC I.4.C Matriz de Indicadores de Calidad.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El MEMRD tiene más de 10 canales de información, entre estos: Portal Web, Central Telefónica, Sala informativa, Redes Sociales (visor con actualización frecuente de contenido) línea *462, Enlace 311, Correo institucional, OAI.</p> <p>Las Plataformas tecnológicas disponibles para información 24 horas son: Chat en línea Plataforma SAIP, <a href="mailto:info@mem.gob.do">info@mem.gob.do</a>, Redes Sociales y App Móvil.</p> <p>Evidencias:                  2.1.A Sala informativa mem.gob.do                  2.1.B Chat, en línea, redes sociales.                  2.1C Respuestas <a href="mailto:info@mem.gob.do">info@mem.gob.do</a>; enlace al 311, consultas públicas y sala informativa..</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>En las mediciones sobre la disponibilidad y precisión de la información, el MEMRD obtuvo una valoración de 100%.</p> <p>ESC-MEMRD 2021 la valoración en relación con la utilidad de los materiales informativos es de 95% con una valoración global de 97% para la dimensión Elementos Tangibles.</p> <p>En la ESC-MEMRD, se logró un promedio de 100% en la valoración de la dimensión empatía.</p> <p>Evidencias:                  2.2.A ESC-MAP 2022                  2.2.B ESC-MEMRD 2021                  2.2.C Redes Sociales del MEMRD (Instagram, YouTube, Facebook, etc.).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>El MEMRD dispone de varios canales, la publicación externa se realiza, a través del enlace transparencia del portal web institucional y por medio de entregas físicas de nuevas publicaciones o actualizaciones de informaciones. En dicho enlace están publicadas la Memoria de Rendición de Cuentas, el Catálogo de Servicios, el PEI, entre otros.</p> <p>A nivel interno se emplean los canales de difusión: intranet, murales internos y mediante el SISPOA. Los resultados de mediciones sobre el rendimiento institucional están plasmados en los informes trimestrales de seguimiento y medición del POA.</p> <p>Evidencias:  2.3.A URL Transparencia  2.3.B Reporte de Calificaciones SMMGP  2.3.C Catálogo de Servicios Institucional  2.3.D Captura de pantalla SISPOA</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>El MEMRD tiene debidamente conformada la Oficina de Acceso a la Información Pública; el 100% de las solicitudes recibidas han sido respondidas en el tiempo indicado por la ley.</p> <p>Evidencia:  2.4.A <a href="https://mem.gob.do/transparencia/">https://mem.gob.do/transparencia/</a>  2.4.B Datos Abiertos</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 100% de satisfacción. Del mismo modo el tiempo que normalmente tarda la institución para dar respuesta al servicio o información solicitada.</p> <p>Evidencias:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Tiempo de espera.	<p>2.5.A ESC-MAP 2022. 2.5.B ESC-MEMRD 2021</p> <p>A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 100% de satisfacción en cuanto al tiempo de espera.</p> <p>Evidencias:</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>2.6.A ESC-MAP 2022. 2.6.B ESC-MEMRD 2021.</p> <p>A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 100% de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>2.7.A ESC-MAP 2022. 2.7.B ESC-MEMRD 2021</p> <p>Está establecido mediante resoluciones las tarifas de los servicios. Todos los aspectos relacionados con los servicios son valorados de manera satisfactoria.</p> <p>De los 10 servicios publicados en el portal web y en el catálogo institucional, solo 6 conllevan costo a los ciudadanos-clientes, 3 se ofrecen de manera gratuita y uno conlleva costo si el solicitante requiere descarga y remisión de información relacionada con la Base Nacional de Datos de Hidrocarburos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>2.8.A URL Catálogo de servicios institucional.  <a href="https://mem.gob.do/">https://mem.gob.do/</a> dar clic Servicios en el menú de opciones.            2.8.B ESC-MAP 2022            2.8.C ESC-MAP 2021</p> <p>Disponemos de información clara, precisa y verás de la gestión de servicios.</p> <p>Evidencia:            2.9.A <a href="https://mem.gob.do/">https://mem.gob.do/</a> dar clic Servicios en el menú de opciones.            2.9.B Observatorio de la Calidad de la Administración Pública</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>El MEMRD cuenta con canales de información y comunicación, a través de los cuales los ciudadanos clientes pueden tramitar sus sugerencias sobre los procesos de los servicios que ofrece la institución. Se evidencia a través de la encuesta de satisfacción y los buzones de quejas y sugerencias, Estación al Colaborador.</p> <p>Evidencia:            3.1.B Encuesta MAP 2022</p> <p>Los reportes estadísticos sobre la gestión de quejas recibidas a través del enlace 311 del portal web institucional indican que no se han presentado quejas de los clientes externos los periodos 2018,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>2019 y en el primer trimestre de 2021, ni a través de los buzones de sugerencias. OAI</p> <p>Evidencias: 3.2.A Reportes trimestrales de Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias.</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 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</p>	<p>El MEMRD cuenta con una plataforma digital, a través de la cual se implementa un Sistema de Ventanilla Virtual, con el propósito de facilitar y agilizar los procesos de las solicitudes de servicios por parte de los ciudadanos/clientes a través del Burocracia Cero.</p> <p>Evidencia: 3.3.A Burocracia Cero 3.3.B Plan de Mejora CAF</p> <p>En el MEMRD se realiza la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los servicios públicos 2022 en la cual se refleja la diversidad de género de los clientes que vienen a solicitar un servicio a la institución, con un 94% masculino y 6% femenino. Además, cuenta con una Unidad de Equidad de Género que realizó distintas actividades y acciones enfocadas a la diversidad.</p> <p>Evidencias: 3.4.A ESC-MAP 2022</p> <p>El MEMRD evidencia a través del portal mem.gob.do un mecanismo de consulta y diálogo y a través de sus plataformas de las redes sociales.</p> <p>Evidencia: 3.5.A Redes Sociales</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas 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>Desde el portal del MEMRD se ofrecen los servicios de acceso a paneles informativos, a través de los cuales, todos los interesados pueden visualizar informaciones relacionadas al sector. También se da acceso al Chat Institucional</p> <p>Evidencias: 4.1.A <a href="https://mem.gob.do/">https://mem.gob.do/</a> 4.1.B Chat Institucional</p> <p>Se evidencia que, mediante el portal de transparencia, la institución tiene una calificación de evaluación de un 95% por parte de la DIGEIG promedio mensual y contamos con el enlace en nuestro portal de transparencia que transporta al Portal Único de “Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP).</p> <p>Evidencia: 4.2.A Portal de Transparencia MAP.</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
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p>		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>Se evidencia que el MEMRD aplicó la Encuesta de Clima Organizacional, la cual arrojó que un 80% de los colaboradores opinan que la imagen y el rendimiento de la organización son favorables.</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>Evidencia: I.1.A Informe de encuesta clima organizacional 2022.</p> <p>La institución involucra a los directivos en la toma de decisiones y asegura conozcan la misión, visión y valores.</p> <p>En el proceso de formulación del PEI 2021 - 2024 se consultó al personal para la revisión del marco estratégico institucional y la definición de las estrategias.</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Evidencias: I.2.A Informe de encuesta clima organizacional 2022. I.2.B Correo Formulación POA y Presupuesto I.2.C Misión, Visión y Valores. Intranet y correo empleados</p> <p>Se evidencia que el MEMRD cuenta con la con la conformación de diferentes comités para garantizar la mejora continua de los servicios y procesos del Ministerio.</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>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Se evidencia que el comité de calidad con sus respectivos miembros elabora la Autoevaluación CAF y como resultado se identifican actividades para actualizar el plan de mejora institucional. Evidencias:</p> <p>1.3.A Conformación del Comité de Calidad. 1.3.B Encuesta del Clima Organizacional. 1.3.C Conformación del Comité del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo.</p> <p>Se evidencia que en el MEMRD es de suma importancia el tema del compromiso ético, por esta razón la Comisión de Ética aplicó una encuesta interna en junio 2022 para medir el grado de conocimiento sobre la ética en la gestión pública por parte de los colaboradores. Además, contamos con el comité Cumplimiento Regulatorio y Antisoborno y los Canales de Comunicación. Evidencia:</p> <p>1.4.A Canales de Comunicación. 1.4.B Correo Encuesta sobre Clima Ético. 1.4.C Código de Ética Institucional.</p> <p>El MEMRD evidencia a través del portal mem.gob.do un mecanismo de consulta y diálogo y a través de sus plataformas de las redes sociales.  Evidencias: 1.5.A Redes Sociales. 1.5.B Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Los resultados sobre los impactos en cuanto a la responsabilidad social de la organización se reflejan a partir de los programas Aula del Saber Energético</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>y Minero, y Programa Cultivando Agua Buena, y sobre los requerimientos comunitarios.</p> <p>De igual forma, se llevó a cabo una jornada de donación de sangre por parte de los empleados del MEMRD.</p> <p>Evidencia:  I.6.A Informe POA gestión Social 2022.  I.6.B Publicación de la actividad en el portal web del MEMRD.  I.6.C Matriz de donantes de sangre por parte de empleados voluntarios.</p> <p>Dentro de la encuesta de clima organizacional, presenta en cuanto a la apertura en los cambios que según los colaboradores se deben aplicar para la mejora de sus funciones, mediante sugerencias emitidas por estos.  En este ámbito se obtuvo un nivel de 90% del resultado sobre las mejoras e innovación de formas de brindar los servicios.</p> <p>Evidencia:  I.7.A Informe de encuesta clima organizacional 2022.</p> <p>El MEMRD está inmerso en el proceso de implementación de los servicios a través de las plataformas informáticas de Burocracia Cero.</p> <p>Se obtuvo un impacto de 86% para el uso de las tecnologías de la información y Comunicaciones.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) La agilidad de la organización.	<p>Evidencia: I.8.A Minuta Burocracia Cero. I.8.B Informe de encuesta clima organizacional 2022.</p> <p>Luego de la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional se obtuvo un resultado de 87% en el criterio de enfoque a resultado y productividad. Evidencia: I.9.A Informe de encuesta clima organizacional 2022. I.9.B TRANSDOC.</p>	

**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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>Se evidencian los siguientes resultados en la Encuesta de Clima:</p> <p>En el año 2022 Liderazgo y Participación - 89% Disponibilidad y Recursos -72% Impacto de la Encuesta – 80%</p> <p>Se evidencia: 2.1.A Informe de encuesta clima organizacional 2022.</p> <p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima:</p> <p>Normatividad y Proceso con las siguientes puntuaciones:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> <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>En el año 2022 – 83%</p> <p>Evidencia: 2.2.A Informe Evidencia Encuesta de Clima 2021, 2022. 2.2.B procesos identificados.</p> <p>El sistema de evaluación del desempeño es donde se gestionan las tareas asignadas al personal, y el 98 % del personal se evalúa utilizando la evaluación por resultados.</p> <p>Evidencias: 2.3.A Reportes Subsistema de Evaluación del Desempeño Laboral. Se gestiona el conocimiento a través INTRANET.</p> <p>2.4.A ZOOM. 2.4.B TEAMS.</p> <p>Se evidencian los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: En el año 2022 Comunicación – 85%</p> <p>Evidencia: 2.5.A Informe Encuesta de Clima 2022.</p> <p>Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Reconocimiento Laboral: En el año 2022 – 82.59%</p> <p>Evidencia: 2.6.A Informe Evidencia Encuesta de Clima 2022.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Se evidencian los resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Mejora y Cambio: En el año 2022 – 78%  Evidencia: 2.7.A Informe Encuesta de Clima 2022.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Se evidencia que el MEMRD fomenta a través del Comité de Ética, buzón de sugerencias, Canales de Comunicación a gestión de conflictos, agravios o problemas personales). En la encuesta de Clima Organizacional los colaboradores comparten los recursos y de esta forma fomentar el trabajo en equipo. Calidad de vida laboral: 86%. Colaboración y trabajo: 87%.</p> <p>Evidencias: 3.1.A Código de Ética institucional 3.1.B Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p> <p>Se evidencia a través de los permisos para resolver situaciones personales, seguro complementario. Se evidencia en la encuesta que el 86% respeta el horario laboral.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>El 97% indica que la institución le apoya cuando tiene urgencia laboral. El 94% indica que la institución le permite dedicar tiempo a su familia. Evidencia: 3.2.A Informe Encuesta de Clima 2022.</p> <p>Se evidencia que el MEMRD en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional, realizada en el 2022, el 87% de los colaboradores sienten que en su área de respeta la igualdad de oportunidades y se manejan con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo, de igual manera el 93% expresan que su supervisor los trata con respeto, cordialidad y confianza. De acuerdo a la encuesta de Clima Laboral realizada, la percepción de los encuestados resulto en el Liderazgo de un 89.2% sobre la base de 100%. Evidencias: 3.3.A Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</p> <p>Se evidencia en la encuesta de clima 86% del personal contesto que la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad. Evidencias: 3.4.A Presentación de los Resultados de Encuesta de Clima Organizacional 2022.</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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	Los resultados de la encuesta índice el 63% contesto que la institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera. Evidencia: 4.1.A Informe Encuesta de Clima 2022.	
2) Motivación y empoderamiento.	Se evidencian los siguientes resultados de la Encuesta de Clima: Liderazgo y Participación: 88.2% Evidencia: 4.2.A Informe Encuesta de Clima 2022.	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	Se evidencia los siguientes resultados en el marco de la Encuesta de Clima: Satisfacción en la capacitación especializada y desarrollo. En el año 2022- 79% Evidencia: 4.3.A Informe Encuesta de Clima 2022.	

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	Se evidencia el Índice de Rotación Interna es de 28%.  Evidencia: I.1.A Informe índice de Rotación de Personal 2021. I.1.B Informe Encuesta de Clima 2022.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	Se evidencian los siguientes resultados de la Encuesta de Clima: Nivel de Mejoras y Cambios: En el año 2022 – 78% Evidencia: I.2.A Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	No se han reportado dilemas éticos. Evidencia: I.3.A Reportes trimestrales notificando a la DIGEIG sobre los nuevos acontecimientos (denuncias, conflictos, consultas de índole moral entre otros).	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	Como parte de su compromiso con la responsabilidad social, se realizó la actividad de concientización a la ciudadanía “Violencia de Género”. De igual forma, se realizaron actividades y Jornadas de Donación de Sangre, en cumplimiento del plan de Responsabilidad Social. Gestión Social. Programa Cultivando Agua Buena. Evidencias: I.4.A Informe de Ejecución Plan de Responsabilidad Social. I.4.B Informe de Cierre de Donación de Sangre.	
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	Se evidencia en el informe de Encuesta de Satisfacción 2022, con relación a los tratos recibidos por el cliente/ciudadano del personal de la institución refleja un 95% de satisfacción, y en el factor de empatía demostrada por el empleado hacia los clientes/ciudadanos arroja un resultado de un 94%.	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	Evidencia: 1.5.A Informe de Satisfacción Ciudadana 2022.	

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	Se evidencia que el MEMRD realiza el consenso sobre los objetivos y su medición, entre los directivos y colaboradores a través de la aplicación de los Acuerdos de Desempeño y las Evaluaciones de Desempeño Laboral anualmente.  Evidencias: 2.1.A Acuerdos de Desempeño. 2.1.B Evaluación del Desempeño.	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Se evidencia que aplicó la Encuesta de Clima Organizacional en el año 2022, la muestra fue 232 colaboradores, donde se obtuvo en herramientas y equipos un 72% de satisfacción, La institución me ofrece las herramientas que requiero para hacer mi trabajo adecuadamente.  Evidencias:  2.2.A Encuesta de Clima Organizacional 2022.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se evidencia que el MEMRD lleva registros de asistencia del personal a las actividades formativas / de capacitación, tomando en consideración el presupuesto para actividades formativas. Evidencias: 2.3.A Plan de Capacitación. 3.B Informe Técnico de Resultados del Proceso de Evaluación del Desempeño Laboral. 2.3.C Presupuesto para las Capacitaciones Formativas. 2.3.D Evaluación de eficacia de las capacitaciones</p> <p>Se evidencia que el MEMRD cuenta con una Política de Reconocimiento y un nivel de satisfacción de las actividades de capacitación realizadas. Evidencias: 2.4.A Política de Reconocimiento. Informe Técnico de Resultados del Proceso de Evaluación del Desempeño Laboral. 2.4.B Taller SASP.</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><b>Opinión de la sociedad respecto a:</b></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,</p>	<p>Se evidencia: 1.A Programa Buen Vivir. 1.B Encuesta Aula del Saber Energético y Minero. 1.C Charlas del Uso Racional de la Energía.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>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>El MEMRD cuenta con certificados de las ASFL, reporte de los empleados de la Dirección de Gestión Social.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2. A Informe de Resultados del Programa Aula del Saber.</p> <p>2.B Fotos de Zafacones de Reciclajes.</p> <p>2.C Reforestación.</p> <p>El Programa Cultivando Agua Buena (CAB) apoya el desarrollo de capacidades socioambientales de poblaciones locales de las cuencas e instituciones que actúan en la región, con miras a mejorar la conservación de los recursos naturales y la calidad de vida de los dominicanos, las relaciones de los diversos actores en proyectos de desarrollo territorial.</p> <p>Actividades importantes desarrolladas por el CAB:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 visitas a productores acompañamiento directo en la producción para el cuidado de los recursos naturales y el desarrollo productivo, hasta la comercialización del producto.</li> <li>• Con el Instituto Nacional de Bienestar Estudiantil (INABIE), se ejecuta el “Programa de Alimentación Escolar Sostenible”, en 11 escuelas de las microcuencas Yásica y Gurabo, mediante la instalación de huertos pedagógicos</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>y el programa 3R's, para que alumnos de esos centros educativos reciban orientaciones para el manejo de huertos y la clasificación de los desechos sólidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con el apoyo de FALCONDO y la Junta Municipal de Juan Adrián, acondicionamiento 5 km de caminos vecinales en las comunidades; Arroyo Pomo, Zumbador Abajo y La Yautía, pertenecientes a la Microcuenca Río Maimón.</li> </ul> <p>En atención a demandas de gestión social:</p> <p>3.A Informe de la Jornada de rehabilitación del Sistema Eléctrico en Barahona.</p> <p>3.B Cantidad de Ciudadanos impactados sobre el Uso Racional de la Energía y Energía Renovable (Parque Temático de Energía Renovable).</p> <p><b>Cultivando Agua Buena ha realizado 32 jornadas de reforestación, 72,562 especies plantadas (caoba criolla, cacao, samán, mara, pata de vaca, musa paradisíaca, ciprés), con la p17 jornadas de limpieza con 245 comunitarios en zonas de impacto del Programa.</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>4.A Minutas de asambleas comunitarias para la priorización de problemas.</p> <p>4.B Informe de Evaluación de Seguridad e Infraestructura.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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</p>	<p>El MEMRD tiene conformado la Comisión de Ética establecido bajo las pautas de la DIGEIG.</p> <p>Evidencia: 5.A Enlace portal transparencia: Plan de Trabajo, encuesta ética, Acta del Comité. <a href="https://mem.gob.do/transparencia/">https://mem.gob.do/transparencia/</a> 5.B Resultados del Sistema de Gestión Pública. Transparencia y cumplimiento de la Ley No. 200-04. 5.C Informe de fiscalización minera.</p> <p>El MEMRD realizó un convenio que radica en la toma de conciencia acerca de la necesidad de ahorrar y hacer más eficiente el uso de la energía. A través de este acuerdo el MEMRD se comprometió con la implementación de programas y charlas de eficiencia energética.</p> <p>Participación de la Máxima Autoridad en el Diálogo sobre Transición energética de Berlín 2022 sobre Cambio Climático, Política Energética y Meta Climática del País.</p> <p>Evidencia: 6.A Acuerdo con instituciones sobre sostenibilidad. 6.B Acuerdo FEDARD y MEMRD sobre impulso al desarrollo sostenible del sector agropecuario. 6.C Cooperación en el marco de Política Energética y Climática del Ministerio Federal de Relaciones Exteriores. <a href="https://mem.gob.do/?s=COOPERACION">https://mem.gob.do/?s=COOPERACION</a></p> <p>Se evidencia que la institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética (DIGEIG).</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
(respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	Se evidencia: 7.A Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano MEMRD 2021. 7.B Comentarios en la Redes Sociales. 7.C Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente/Ciudadano MEMRD 2022.	

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).  2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	Dentro del amplio programa de Responsabilidad Social y Ambiental, se destacan. Evidencias: I.A Auditorías Energéticas del Viceministerio de Ahorro y Eficiencia Energética. I.B POA 2022 VM. de Ahorro y Eficiencia Energética, y Gestión Social. I.C Implementación de la ISO 50001 en las instalaciones del MEMRD.  El MEMRD mantiene relaciones armoniosas con otras instituciones para el fortalecimiento de la gestión, trabajos conjuntos y coordinaciones con Ministros, Viceministros y Directores.  Evidencias:	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>2.A Imágenes de encuentros comunitarios. 2.B Ficha de Procesos Visitas al PTER.</p> <p>Presencia activa en medios radiales, televisivos, en redes sociales y portal web, se elaboraron comunicados de prensa y publicaciones en redes sociales.</p> <p>Evidencia: 3.A Resumen de noticias del MEMRD.</p> <p>Construcción del muro represa (toma) sobre el Arroyo Rancho para dirigir el agua al tanque de almacenamiento de agua que suplirá agua potable a la comunidad del mismo nombre del referido Arroyo.</p> <p>En la Concesión Minera El Pulguero se tiene 9 empleados de los cuales 2 son féminas y 6 pertenecen a las comunidades cercanas, todos poseen TSS, AFP Y seguro médico. La empresa realiza actividades sociales como: donar materiales para la pavimentación de las calles, Play, y Jornadas de Odontología y prestan terrenos a los agricultores locales para siembras.</p> <p>Evidencia: 4.A Informe trimestre ASFL. 4.B REUNION NATURE POWER. 4.C Creación de la Unidad de Equidad de Género e Inclusión, y su política. 4.D CORMIDOM</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>El Organismo Internacional de Energía Atómica - OIEA- donó varios equipos e insumos al MEMRD, destinados tal y como detallamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espectrómetro de masas con relación isotópica estable adjudicado al Instituto de Innovación en</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <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</p>	<p>Biotecnología e Industria, dentro del proyecto DOM50005 para fortalecer las capacidades nacionales en el aseguramiento de la autenticidad de los alimentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Donaciones de Pruebas y Mascarillas. VER CON NUCLEAR.</li> </ul> <p>Evidencias: 5.A Actos de donación.</p> <p>En este renglón, el MEMRD realizó 5 talleres Aula de Saber Energético y Minero “La Minería en Nuestras Vidas”, impartidos de manera virtual, dirigidos a actores del distrito minero El Pomier e hijos de colaboradores del MEMRD, donde impactamos 150 personas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Webinar sobre el Larimar por la conmemoración del Día Nacional del Larimar.</li> <li>• Webinar “Aplicaciones de la Tecnología Nuclear”, con el objetivo de difundir los distintos usos de la tecnología nuclear en la vida cotidiana, dirigido al público general.</li> </ul> <p>Evidencias: 6.A Talleres del Futuro, A. Saber. 6.B Talleres Minería. 6.C Informe del Sector 2022</p> <p>El MEMRD cuenta con un programa de prevención de riesgos a través del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Se realizó la actualización del Comité SISTAP. Donación de Sangre.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>Charla Chequeate, Cáncer de Mama. Encuesta de Clima Organizacional.</p> <p>Taller de nuestra programación anual, titulado: “Historia De La Minería En La República Dominicana, Minería Responsable Y Sostenible – Minería En Nuestras Vidas”. Impartido por Juan José Rodríguez, Encargado del Depto. de Regulación Minera, Ministerio de Energía y Minas (MEM). Convocatoria realizada por Programa Aula del Saber Energético y Minero.</p> <p>Se continua con las evaluaciones de los riesgos institucionales a través de una evaluación periódica de las instalaciones. Evidencias: 7.A Acta Constitutiva del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo MEMRD. 7.B Operativos Médicos.</p> <p>Resultados globales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se emitieron los informes correspondientes a cada visita. Tres (3) informes de FALCONDO y CORMIDOM, con los resultados del monitoreo, en donde se evidencia su cumplimiento con las normas ambientales correspondientes.</li> <li>• Se han emitidos ocho (8) informes de seguimiento a las ejecuciones de las actividades del plan; el informe Calidad de Agua, que contiene un histórico de los monitoreos realizados, informe de Auscultación de presa y un informe</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	ejecutivo del proyecto desde sus inicios a la fecha. Evidencias: 8.A Informes POA 2022 Gestión Social. 8.B Informes Gestión Ambiental. 8.C Auditoria Energetica Cruz Roja Dominicana	

**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
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	Se reciben solicitudes a través de la unidad de correspondencia y son canalizados los servicios, matriz de servicios. Se puede realizar a través de la encuesta de satisfacción ciudadana.  Evidencias: I.A Reporte Estadístico de Servicios. I.B Base de datos charlas URE. I.C Auditorías Energéticas.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) 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>El MEMRD tiene un impacto relevante en la sociedad el cual se evidencia a través de diferentes iniciativas y programas. Evidencias: 2.A Donaciones. 2.B Informes Gestión Social 2021 y 2022. 2.C Reciclaje de botellas plásticas.</p> <p>En el MEMRD como parte del compromiso de la mejora continua, se evidencia que el benchmarking ha sido una estrategia que da lugar a la identificación de oportunidades de mejora y a logros tales como la puesta en marcha de la Certificación ISO 9001:2015 y la ISO 50001: 2018 En cuanto a la valoración del portal transparencia el MEMRD mantiene un alto nivel de cumplimiento con resultados promedios de 90% en el 2022. Evidencias: 3.A Matriz de indicadores para Procesos y Servicios 3.B Relación de servicios mineros 3.C Resultados del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública.</p> <p>En el MEMRD se monitorea y da seguimiento al cumplimiento de los acuerdos a través de una matriz que incluye las informaciones relacionadas con cada acuerdo, contrato, memorando de entendimiento. Como mejora a partir del presente año, se incluyeron indicadores y metas asociados a los compromisos y objetivos establecidos, lo cual ha permitido conocer la eficacia en el cumplimiento. Evidencias: 4.A Matriz de seguimiento al cumplimiento de los acuerdos institucionales. 4.B Acuerdos firmados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>En el MEMRD a través de la DPD, fueron evaluados todos los procesos y se estableció un plan de mejora para subsanar los hallazgos.</p> <p>El promedio del MEMRD en el SMMGP se mantiene por encima de 90 puntos, ocupando una de las primeras 30 posiciones del ranking. Como parte del SISTAP, el IDOPPRIL ha realizado una (1) inspección. El cumplimiento de este indicador es de 100%.</p> <p>Evidencias: 5.A Informe EDI 5.B Programa Auditoría Interna. 5.C Informe IDOPPRIL</p>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>Como parte de los resultados de innovación de los servicios y productos que ofrece el MEMRD se inició al proyecto Burocracia Cero con el MAP, OGTIC y CNC con la finalidad de modernizar los procesos institucionales, participando activamente en la formulación, desarrollo e implementación.</p> <p>Evidencias: 6.A Informe de Resultado del proceso simplificado de Burocracia Cero.</p>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>En el MEMRD se evidencia el esfuerzo en el fortalecimiento de los estándares de transparencia y gobierno abierto a nivel gubernamental y las herramientas que garanticen la participación electrónica de los ciudadanos en los portales web, los procesos y Cero.</p> <p>Evidencias: 7.A Proceso Simplificado. 7.B Procedimiento para la Autorización de Concesión Minera.</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
<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>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>En el MEMRD se evidencia un trabajo eficiente en la gestión de los recursos disponibles, tanto financieros como humanos, de conformidad con lo indicado en las normativas establecidas por los órganos rectores para tales fines, cumpliendo con una gestión eficiente y transparente.</p> <p>Evidencias:                      1.A Ejecución Presupuestaria MEMRD. 2021                      1.B POA MEMRD 2022.                      1.C Plan de Capacitación Recursos Humanos.</p> <p>Se evidencia mejora e innovación en los procesos mediante la actualización del Mapa de procesos y el procedimiento de Control de Documentos. Además, se establecieron nuevas políticas de calidad para alinearlas al mapa de proceso</p> <p>Evidencias:                      2.A Mapa de Procesos MEMRD.                      2.B Procedimiento de Control de Documentos.                      2.C Procedimiento de Inducción al Personal.</p> <p>Se evidencia:                      3.A Matriz de Benchlearning realizados.</p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>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>El MERD dentro de sus acuerdos y convenios firmados, ejecuta las acciones descritas dentro de los mismos, de acuerdo con lo pactado entre una parte y otra. Evidencia: 4.A Matriz de acuerdos y convenios.</p> <p>En el MEMRD se han impartido charlas sobre el ahorro y reducción de costos. Programa Burocracia Cero. Uso de redes y monitores para evitar el uso de papel donde se colocan las informaciones al día. Evidencias: 5.A Informe resultados Burocracia Cero 5.B Informe de resultado de reducción de ahorro y eficiencia energética.</p> <p>En el MEMRD se han realizado varias evaluaciones y auditorías. Evidencias: 6.A Encuesta de Clima Laboral. 6.B EDI. 6.C IDOPRIL.</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación 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>Se evidencia que el MEMRD ha recibido reconocimiento en premios y concursos: 7.A Reconocimiento Gestión de las ASFL.</p> <p>Se monitorean los niveles de eficiencia anuales y se toman las medidas correctivas de lugar, para lo cual, la organización cuenta en su planificación presupuestaria, el cual se ha ejecutado con los planes operativos mediante el fortalecimiento de los</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>procesos administrativos y financieros que contribuyen a lograr una gestión más transparente y equilibrada. Evidencias: 8.A Ejecución presupuestaria 2022.</p> <p>En el MEMRD se evidencia la eficiencia y control en el gasto público. Las compras y contrataciones y desembolsos de compromisos institucionales se realizan en función de la planificación del presupuesto en base a resultados, y en atención a los lineamientos establecidos en las normativas vigentes para tales fines. Evidencias: 9.A Presupuesto del MEMRD 2022. 9.B Ejecución presupuestaria del MEMRD.</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.