

**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL  
CON EL MODELO CAF  
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

\_Dirección General De Minería\_

**FECHA:**

25/05/22\_

## 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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.

Documento Externo  
SGC-MAP

## 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación, 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>La Dirección General de Minería dispone de la un Plan estratégico institucional en el cual se destaca nuestra Misión, visión y valores. El mismo ha sido socializado a todos los empleados de la institución y cuenta con misión, visión y valores, alineada con la estrategia nacional del desarrollo (Ley 1-12), a los 17 objetivos de desarrollo sostenible y el marco legal de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ PEI y POA</li> <li>➤ Correos electrónico</li> <li>➤ Comunicaciones en el mural informativo.</li> </ul>	
<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>La institución estableció 4 valores fundamentales (Innovación, Capacidad, Responsabilidad, Transparencia), alineados a la misión y visión de la institución apegada a la ley de función pública 41-08, que es el marco general del sector público.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Correos electrónicos.</li> <li>➤ comunicaciones en el mural informativo</li> <li>➤ portal de transparencia de nuestra Institución.</li> </ul>	

<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 de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La misión, visión y valores fueron elaborados tomando en cuenta la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los planes sectoriales, plan estratégico de la institución y marco legal y normativo vigente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Correo electrónico</li> <li>➤ publicada en el pasillo principal</li> <li>➤ Portal de transparencia de nuestra Institución, también en el reverso del carnet institucional.</li> </ul>	
<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>Mediante charlas, correos electrónicos, portal Web y otros medios digitales a todos los empleado y grupos de interés.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Circulares</li> <li>➤ Correos electrónicos</li> </ul>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de 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>La Dirección General de Minería adecuándose a los nuevos tiempos actualiza la misión, visión y los valores según la reforma del sector público y por cualquier otro punto de interés. La DGM dispone de un plan estratégico institucional, el plan operativo anual y presupuesto para dar respuesta a los nuevos desafíos, los cuales se revisan periódicamente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ PEI y el POA</li> <li>➤ Presupuesto general que está en la pág. Web.</li> </ul>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos,</p>	<p>La DGM cuenta con un Comité de Ética Pública (CEP), alineado a los requerimientos de la</p>	<p>No se ha realizado capacitaciones a los nuevos servidores públicos sobre conflictos de interés.</p>

<p>(conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los 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>Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Realizan reuniones periódicamente para evaluar los comportamientos no éticos y sus sanciones. Para la gestión de compras la institución cumple con las normas establecidas por la ley 340-06 de compras y contrataciones Públicas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de participantes de las reuniones del comité de ética.</li> </ul>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La DGM refuerza la confianza mutua, la lealtad y el respeto mediante reuniones de seguimiento entre los líderes de unidades operativas, de apoyo y soporte, donde se presentan los resultados de todos los indicadores de gestión, por medio de los objetivos estratégicos del PEI y el POA.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de participantes de las reuniones</li> <li>➤ PEI y POA.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones,</p>	<p>La institución cuenta con una estructura organizativa actualizada y aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP)), que incluye manual de cargos y funciones</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estructura organizativa</li> </ul>	

<p>responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual de funciones aprobada por el MAP.</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>La institución cuenta con indicadores establecidos por unidad y se realizan evaluaciones de desempeño a todos los niveles cada año (semanal, mensual, trimestral, semestral y anual)</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registros de las evaluaciones hechas a los empleados por departamentos, l</li> <li>➤ Indicadores por productos.</li> <li>➤ Indicadores por la ejecución presupuestaria el SISMAP del Poder Ejecutivo.</li> </ul>	
<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>Todos los años se realiza una encuesta de satisfacción ciudadana por requerimiento del Rankin del SISMAP del Poder Ejecutivo para conocer sus necesidades y expectativa y su nivel de satisfacción. Se cuenta con un sistema de gestión en el cual se evalúa el rendimiento de la organización a través de mejoras y participación de MYPIMES y Género femenino, asociaciones y cooperativas mineras artesanales y partes interesadas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resultados de la encuesta realizada subidos al SISMAP</li> <li>➤ Cooperativas mineras, (Cooperativa de Ámbar en Hato Mayor y del Ámbar en Santiago.</li> </ul>	

<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La institución dispone de objetivos estratégicos y operativos de la organización, guía para el seguimiento y evaluación de control interno; sistema SIGEF; sistema de compras y contrataciones; sistema de registro de asistencia del personal. Actualmente disponemos de los sistemas de gestión: SIGEF, SISMAP, SISACNOC, SIGOB, SIAB Y TRE. para el cuadro de mando integral. En todas estas herramientas y sistemas de gestión se le da cumplimiento a la gestión de riesgos, control interno, así como el seguimiento y monitoreo del logro de los objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ PEI y el POA.</li> <li>➤ Programa de compra anual.</li> <li>➤ Monitoreo continuo mediante MAP y demás entidades Financieras para el control institucional.</li> <li>➤ SIGEF</li> <li>➤ SISMAP</li> </ul>	
<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>La DGM está aplicando los lineamientos de gestión de calidad CAF versión 2020, se aplican los principios ISO 19011, 14001, 31001 y 45000, en el proceso de fiscalización y monitoreo de las concesiones mineras otorgadas y seguridad y salud.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Protocolo de fiscalización minera del MEM,</li> <li>➤ Plan de fiscalización minera.</li> <li>➤ Carta y Programa de fiscalización minera.</li> </ul>	<p>LA DGM no está certificada en Sistema de gestión de calidad ISO 9001.</p>
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda</p>	<p>La Dirección General de Minería cuenta con una política de comunicación externa e interna, a</p>	



<p>la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>través de correo electrónico, memorandos y comunicaciones formales, dando cumplimiento al sistema de control interno (SIBACI), también se utilizan las redes sociales como medios de difusión masivo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Correos electrónicos,</li> <li>➤ memorandos,</li> <li>➤ Portal web, redes sociales etc.</li> </ul>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Por medio de los procesos se aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procedimientos establecidos y trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual de procedimientos de la DGM.</li> <li>➤ Manual de cargos de la DGM.</li> <li>➤ Reuniones semanales de seguimiento al plan de Operativo Anual.</li> <li>➤ Presupuesto anual.</li> </ul>	
<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>La Dirección General de Minería cuenta con una política de comunicación externa e interna, a través de correo electrónico, memorando y comunicaciones formales, dando cumplimiento al sistema de control interno (SIBACI),</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Correos electrónicos.</li> <li>➤ redes sociales como medios de difusión masivo.</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La institución realiza anualmente una revisión de las necesidades de mejoras de innovación, para presupuestar la adquisición de nuevas tecnologías.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ (GPS diferencial,</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Drone</li> <li>➤ Medidores de gases.,</li> <li>➤ Licenciamiento de Software,</li> <li>➤ Equipos de Seguridad.</li> <li>➤ Alarma contra incendios,</li> <li>➤ Botiquín de emergencias</li> </ul> Planes de evacuación) para la mejora de la gestión interna	
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.	La DGM tiene establecido los canales de comunicación (Videos, Reuniones, seminarios, prensa y televisiva) para dar a conocer los cambios y procesos actuales internos. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Correos electrónicos.</li> <li>➤ Portal web, redes sociales etc.</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	La DGM actúa en consonancia con los objetivos y valores de la institución. Se han transparentado los procesos a través del sistema SIGEF, el sistema de compras y contrataciones y el sistema de registro y control de los empleados, se actúa de acuerdo con la misión, visión y valores de la institución. Los resultados obtenidos basado en los indicadores de cada unidad operativa y de apoyo de la institución. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diferentes procesos en el portal web de la institución.</li> </ul>	

<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 oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Para la promoción de la cultura de confianza y respeto, se tiene en funcionamiento un código y comité de ética institucional; evidencias de registro de permisos para recibir e impartir clases en universidades, permisos. No hay discriminación de género ni de discapacidad motora en la institución ni de edad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Código de Ética Institucional.</li> <li>➤ Ley de Funciones Públicas y sus Reglamentos de Aplicación.</li> </ul> <p>Esta institución ha otorgado permisos y licencias para estudios nacionales e internacionales a los empleados. Además, contamos con personal discapacitado en la institución.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se informa de manera oportuna los asuntos claves de la organización a través del correo interno, charlas, eventos, reuniones, circulares y consultas por medio de encuesta todo lo relacionado de la institución,</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuesta de clima laboral.</li> <li>➤ correos internos al personal.</li> </ul>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>La DGM en su esfuerzo de mejora continua apoya a los empleados en sus tareas y planes con inducción de sus tareas, la mayoría de los profesionales de campo les fueron entregados equipos y herramientas para su mejor desempeño. Planificación y Desarrollo es el responsable de gestionar todo el proceso de la planificación institucional, así como también otras herramientas de seguimiento y monitoreo de los objetivos a los planes institucionales. Para el seguimiento, evaluación y monitoreo de los planes operativos,</p>	

	<p>los equipos verifican los avances de los indicadores de metas y sus actividades. Existe una política y un procedimiento de inducción, tanto para los nuevos empleados como los existentes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ política para la inducción Del personal.</li> <li>➤ PEI y POA institucional</li> </ul>	
<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>Las unidades realizan la evaluación de desempeño de cada personal y hace la retroalimentación mediante la rendición de cuentas; bajo los lineamientos del Ministerio de Administración Pública. Además, posee una matriz de sustituto que sirve para delegar responsabilidades cuando se ausenta un empleado potencial la competencia de todos los colaboradores. Se motiva continuamente y se fomenta al adquirir nuevos conocimientos que permita cumplir con las funciones</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluación del desempeño.</li> <li>➤ Matriz de suplencia</li> </ul>	
<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>El Departamento de Recursos Humanos planifica según las necesidades de los empleados, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones, un plan de capacitación con el fin de fortalecer el desempeño.</p> <p>La DGM cuenta con una matriz de suplencia, para delegar las funciones al personal idóneo de continuar las responsabilidades de la unidad, cuando el titular se ausenta, sujeto a un sistema de rotación. La dirección general promueve la participación del personal en diferentes actividades, congresos, talleres, capacitaciones y</p>	

	<p>especialidades de manera que puedan desarrollar sus competencias.</p> <p>Se capacitaron más de 80 empleados en las áreas de Excel básico, redacción y ortografía, inteligencia emocional y trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ programa de capacitación.</li> <li>➤ Certificados de participación.</li> </ul>	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>Se elaboró la política y el procedimiento de compensación, beneficio e incentivos de la Dirección General de Minería. La institución reconoce y premia los esfuerzos del personal. El 97% del personal recibió bonificación por los indicadores del SISMAP.</p> <p>Aproximadamente 152 servidores recibieron el bono por rendimiento individual.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Otorgamiento de becas.</li> <li>➤ Ayudas para capacitación, bono por desempeño.</li> </ul>	

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

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

<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>La DGM mantiene una estrecha relación de cooperación con diferentes organismos estatales, tales como: Ministerio de Energía y Minas, Ministerio de Administración Pública, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de Trabajo, Dirección General de Aduanas, Dirección General de Presupuesto, Instituto Nacional de Administración Pública, Banco Central de la República Dominicana, INDRHI, Optic, UASD, UTECO, MIREX, entre otras, de las cuales se recibe asistencia técnica, capacitación, finanzas, cooperación técnica hacia los concesionarios mineros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Circulares, correos electrónicos y página web.</li> </ul>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La institución coopera con las autoridades para definir las políticas públicas relacionadas con la organización. Han sido remitidas al Ministerio de Energía y Minas, las propuestas y observaciones para la mejora del anteproyecto de Ley Minera Nacional, así como la incorporación de líneas de acciones para crear políticas públicas del sector Minero, políticas para el plan de ordenamiento territorial, así como políticas para las evaluaciones de concesiones y el plan de cierre de minas con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Anteproyecto de ley minera.</li> <li>➤ Participación en charlas y reuniones con las partes interesadas.</li> <li>➤ Borrador para elaboración de reglamento para el cierre de minas al MIMARENA.</li> </ul>	

<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La institución, en coordinación con el MEM elaboró el protocolo para la fiscalización de las concesiones mineras otorgadas; se comparten responsabilidades en la formalización de los mineros artesanales; con MIMARENA se establecieron compromisos de reforestaciones en la remediación de las áreas minadas de la bauxita de Pedernales. Con el Ministerio de Trabajo se elaboró el Reglamento de Seguridad Minera.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Protocolo de las fiscalizaciones mineras otorgadas</li> <li>➤ Reglamento de seguridad minera.</li> <li>➤ Solicitud del permiso ambiental.</li> </ul>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>La DGM acata todos los lineamientos de la organización con las políticas públicas, el desempeño y las decisiones políticas que están contenidas en las fichas de indicadores del sistema del cuadro de mando integral, Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual, los cuales contienen todos los objetivos de las políticas públicas de la Presidencia, alineadas a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END). La DGM interactúa con cooperativas de pequeños mineros y las autoridades políticas de las comunidades de éstas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ PEI y POA con políticas públicas alineadas a la estrategia nacional.</li> <li>➤ Registro de reuniones</li> <li>➤ Matriz de evaluación de desempeño institucional.</li> </ul>	

<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>La organización realiza y gestiona actividades con los concesionarios, empresas mineras, autoridades municipales, asociaciones y cooperativas de mineros artesanales, con el fin de promover la formalización de acuerdos y proyectos ProDesarrollo a la minería responsable.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resoluciones de otorgamiento de concesiones mineras.</li> <li>➤ Acuerdos con partes interesadas para la promoción y formalización de proyectos de desarrollo.</li> <li>➤ Oficinas operativas en los distritos mineros provinciales.</li> </ul>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>La DGM participa en los Congresos Internacionales de Geología y las presentaciones mensuales organizados por SODOGEO y la Cámara Minera y Petrolera (CAMIPE). Anualmente la DGM participa en el PDAC en Canadá, evento especializado en el sector minero. Del mismo modo participa en el Foro Intergubernamental de Gobiernos, IGF.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Brochures y fotos del Prospectors &amp; Developers Association of Canada (PDAC), Foro Intergubernamental sobre Minería, Minerales, Metales y Desarrollo Sostenible (IGF).</li> </ul>	
<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>La DGM informa sobre sus servicios y actividades para promover la minería responsable con sus grupos de interés y público en general por prensa y digital, las redes sociales y en nuestra página Web.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La página Web</li> <li>➤ Redes sociales.</li> </ul>	
--	--	--

**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
<b>La Organización:</b>		
<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>La DGM incluye dentro de su PEI y metas anuales todas las condiciones del entorno externo en materia legal, política, socioeconómico, medioambiental, sostenibilidad y otros factores globales (cambio climático, vulnerabilidad, ciberseguridad, pandemias, transparencia, entre otros). Para ello se dispone de los procedimientos y los indicadores para seguimiento y monitoreo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ PEI 2021-2024</li> <li>➤ POA anual que dan seguimiento a las metas anuales.</li> </ul>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La DGM tiene identificados a sus grupos de interés: Concesionarios, proveedores de bienes y servicios, solicitantes de concesiones, mineros artesanales, instituciones profesionales y ONG's, los líderes comunitarios de las zonas aledañas a las áreas de extracción e instituciones públicas, mediante la realización de encuestas de satisfacción ciudadana que se realiza anualmente. Se obtienen</p>	

	<p>informaciones sobre las expectativas y necesidades para la mejora continua de los servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuesta de satisfacción 2022-2023.</li> <li>➤ Encuesta de Satisfacción de Servicios</li> <li>➤ Encuesta de Clima Laboral</li> <li>➤ Buzón de Sugerencias</li> <li>➤ 311</li> <li>➤ Formulario de quejas y sugerencias</li> <li>➤ Comentarios vía redes sociales</li> </ul>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>La institución redefine sus políticas y procesos a través de una planificación anual tomando en cuenta las reformas competentes relacionadas al sector minero.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley de función pública</li> <li>➤ ley minera</li> <li>➤ revisión de prensa y digital</li> <li>➤ Redes sociales</li> <li>➤ Manejo de residuos-cogeneración, ley de agua, ordenamiento territorial, código procesal penal, entre otros.</li> </ul>	
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>La DGM ha implementado el CAF como sistema de evaluación de calidad, además analiza de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas, incluyendo análisis FODA, la gestión de riesgos, según lo requerido por la matriz de valoración y administración de riesgos de NOBACI, etc.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autodiagnóstico CAF 2021-2022.</li> <li>➤ Autodiagnóstico CAF 2022-2023.</li> <li>➤ Gestión de Riesgos.</li> <li>➤ Informe de clima laboral.</li> <li>➤ Encuesta de satisfacción ciudadana.</li> </ul>	

--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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>La Dirección General de Minería traduce la misión y visión en objetivos estratégicos y operativos. Alineados a la misión y visión institucional, el POA y PEI 2021- 2024.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ POA anual</li> <li>➤ PEI 2021- 2024.</li> </ul>	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>Se involucra y consulta a los ministerios: Ministerio de Energía y Minas, Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Administración Pública y Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, los indicadores del SISMAP y el Foro Intergubernamental de Minería, para el desarrollo de la planificación estratégica. También han sido tomados en cuenta las necesidades de los pequeños mineros y concesionarios. Estas tareas</p>	

	están incluidas en el PEI y POA las cuales son evaluadas y monitoreadas en el SISMAP. <b>Evidencia:</b> ➤ PEI 2021-2024. ➤ POA para darle seguimiento a las metas de la institución.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	La institución cuenta con políticas de seguridad y salud, responsabilidad social y sostenibilidad, así como los planes de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional, de contingencia, de rescate, debidamente documentados. <b>Evidencia:</b> ➤ Política de seguridad y salud, Política de responsabilidad social. ➤ Plan de gestión ambiental ➤ Plan de seguridad y salud en el trabajo. ➤ Plan de contingencia de la DGM.	
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.	La DGM asegura la disponibilidad de los recursos con la planificación anual del presupuesto, para dar respuesta a las necesidades establecidas en los planes anuales de compras. <b>Evidencia:</b> ➤ Plan de presupuesto anual. ➤ Plan de compras. ➤ Ejecución de ambos planes, otras.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el	La institución realizó su PEI y POA. Fue aprobada por el MAP la nueva estructura	

<p>marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>organizativa. Estas planificaciones fueron establecidas con el apoyo y participación de los encargados de los departamentos, direcciones de áreas y los recursos humanos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ POA 2021. POA 2022.</li> <li>➤ PEI 2021-2024.</li> <li>➤ Estructura organizativa.</li> </ul>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Los planes estratégicos y operativos incluyen los planes y programas con sus objetivos e indicadores de manera que son monitoreados y evaluados mensual y anualmente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Minutas de reuniones.</li> <li>➤ Registro de participantes en el seguimiento del PEI y POA.</li> <li>➤ Monitoreo de los indicadores del SISMAP.</li> </ul>	
<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>La institución comunica de forma eficaz los objetivos, planes y tareas dentro de la organización a través de: correos electrónicos institucionales, charlas y circulares.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de correos electrónicos institucionales.</li> <li>➤ Listado de participantes en charlas.</li> <li>➤ Circulares.</li> </ul>	
<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>La institución desarrolla y aplica métodos para la evaluación periódica de los logros de la organización. Evaluación del desempeño del personal; informes trimestrales de las áreas operativas de la institución; informes de proyectos de investigación.</p>	

	<b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Formularios de evaluación de desempeño.</li> <li>➤ Matriz de desempeño.</li> <li>➤ Informes de las diferentes áreas operativas de la institución.</li> </ul>	
--	---	--

**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.	La institución identifica de forma eficiente las necesidades, a través del plan anual de compras y la planificación estratégica, se formulan los ajustes para los nuevos cambios y se presupuestan partidas para su ejecución.	
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.	<p>La institución asegura la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. Desarrolla la autoevaluación CAF como modelo de mejora de la gestión pública. Se auxilia del benchlearning y benchmarking de los ministerios relacionados a la DGM en sus experiencias acumuladas, además tenemos el monitoreo y seguimiento de todos los indicadores de gestión y sus reportes trimestrales y semestrales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe Autodiagnóstico CAF.</li> <li>➤ Implementación del sistema para la gestión de los derechos mineros (Landfolio).</li> </ul>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	<p>La institución comunica los avances de innovación mediante correos electrónicos, reuniones, charlas, eventos, revistas, mesas de trabajo de concesiones mineras, de fiscalización, de transparencia, EITI, y reuniones con las comunidades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Correos electrónicos.</li> <li>➤ Lista de participantes en reuniones, charlas, eventos, revistas,</li> <li>➤ Mesas de trabajo de concesiones mineras.</li> <li>➤ Informe de transparencia del EITI-RD.</li> </ul>	
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 y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>La institución promueve ideas innovadoras a través de las fiscalizaciones de las concesiones mineras, el informe de transparencia del EITI, las evaluaciones técnicas a las solicitudes de concesiones mineras.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe de transparencia del EITI-RD.</li> <li>➤ Informes de evaluaciones de concesiones mineras.</li> </ul>	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>La institución elabora un presupuesto de gastos cada año, basado en las necesidades de innovación y mejora suministradas por los departamentos en sus planes anuales de compras, para disponer de los recursos necesarios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presupuesto anual de compras 2022.</li> </ul>	

### 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>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	En la DGM se elaboran según las necesidades reflejada en la evaluación del desempeño y las recomendaciones de los supervisores para capacitación y necesidades de empleado o de nuevo ingreso, además se plasman en el plan de	

	<p>capacitación anual. De igual modo cada año se realiza la planificación de los recursos humano para ser tomada en cuenta en el presupuesto institucional para cubrir todas estas necesidades, la planificación es remitida al MAP y a DIGEPRES.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Planificación de Recursos humanos.</li> <li>➤ Plan de capacitación anual.</li> <li>➤ POA 2022</li> </ul>	
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>La DGM opera en cumplimiento con los requisitos de la Ley 41-08 de Función Pública y su reglamento de aplicación, así como todas las resoluciones que emite el MAP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley de Función Pública y resoluciones.</li> <li>➤ Procedimientos de Reclutamiento y Selección de Personal.</li> <li>➤ Manual de Inducción.</li> </ul>	No se cuenta con una política redactada de gestión de recursos humanos. Manual de Políticas internas de RRHH.
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>La DGM cuenta con un código de ética, una de escala salarial aprobado por el MAP, lo mismo que la evaluación de desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Escala salarial aprobada por el MAP.</li> <li>➤ Código de ética.</li> </ul>	No se cuenta con una política redactada de gestión de recursos humanos y los procedimientos para su desarrollo.
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	<p>La DGM opera en cumplimiento con los requisitos de la Ley 41-08 de Función Pública y su reglamento de aplicación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de Capacitación que es emitido al MAP.</li> </ul>	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas	<p>La DGM está implementando los acuerdos de desempeño para realizar la evaluación por</p>	



(acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	<p>resultado 2021, lo que nos permitirá monitorear los indicadores de las metas establecidas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acuerdos por desempeño de los empleados de la DGM emitidos al MAP.</li> </ul>	
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>La DGM cuenta con un registro estadístico de equidad de género donde se establece el porcentaje de participación por género según el cargo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nómina institucional en la cual podemos verificar los registros de la equidad de género.</li> </ul>	No se dispone de una política de género.

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>Las personas ingresan a la institución de acuerdo con las necesidades de esta, basados en el manual de funciones. Luego se reevalúan sus capacidades y conocimientos para cuando sea necesario readecuar sus competencias. Otra forma de identificar las necesidades es por medio a la evaluación del desempeño, donde se hacen las recomendaciones de lugar.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual de funciones aprobado por el MAP.</li> </ul>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	La DGM busca candidatos idóneos acorde a las necesidades y perfiles de cada área para lograr de	

	<p>este modo la misión, visión y objetivos de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estructura aprobada por el MAP</li> <li>➤ Misión visión y Valores</li> </ul>	
<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>La DGM realiza inducciones internas para las personas de nuevo ingreso, para que de esta manera se acoplen al desarrollo de la institución, de igual forma mediante la planificación anual de capacitación, se detectan las necesidades de los colaboradores, para el reforzamiento según sus funciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programa de inducción al personal de nuevo ingreso.</li> </ul>	
<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>La DGM dispone del diccionario de competencias y establece los planes en las competencias individuales del personal, el plan de capacitación anual, el inventario de habilidad por cargo y la evaluación de desempeño, de este modo fomenta el desarrollo del personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diccionario de competencia aprobado por el MAP.</li> </ul>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>La institución apoya a los empleados a través de programa de inducción en todas las áreas, evaluaciones escritas y verbales para medir la capacidad de aprendizaje.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programa de inducción para el personal de nuevo ingreso.</li> </ul>	

<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La institución promueve la movilidad de sus empleados tomando en cuenta su capacidad profesional e intelectual, basado en la Ley 41-08 para promover su desarrollo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acción de personal promovido.</li> </ul>	
<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>La DGM adaptándose a los nuevos tiempos debido a la pandemia, se imparte capacitación y charlas virtuales a los empleados a través de internet, Zoom, Google Meet, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Certificado de las capacitaciones</li> <li>➤ correo electrónico con el link para ingresar a la reunión o capacitación.</li> </ul>	
<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>La DGM, por medio al departamento de Ambiente y Seguridad Minera elaboró el manual de seguridad y riesgo laboral, como capacitación en Riesgo Laboral, primeros auxilios y evacuación. se realizó una charla de conflicto de interés y entrenamiento en gestión de riesgos de tránsito dirigida por el departamento de Recursos Humanos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual de seguridad y riesgo laboral.</li> <li>➤ registro de participantes en charlas.</li> </ul>	
<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>No se ha evaluado el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y traspaso de contenido a los compañeros.</p>

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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>En la DGM se promueve la comunicación abierta, para que los empleados puedan expresar los aportes de sus ideas, fomentando el trabajo en equipo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buzón de sugerencias.</li> <li>➤ Registro de participantes en diferentes reuniones.</li> </ul>	
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 sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).	<p>En la DGM realizamos reuniones de trabajo frecuentes en las diferentes áreas para estimular el trabajo en equipo, de igual forma los directores y encargados de áreas comunican las innovaciones y las actualidades a su personal tanto por escrito como digital, además por la encuesta de clima laboral la cual aporta lluvias de idea.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buzón de quejas y sugerencias</li> <li>➤ Encuesta de clima laboral</li> <li>➤ Procedimiento de Capacitación</li> <li>➤ Adiestramiento, Formulario Evaluación de Capacitación.</li> </ul>	
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>La DGM involucra a los empleados y representantes en las estrategias, planes y diseño de proceso para la mejora e innovación continua. Periódicamente realizamos reuniones de trabajo para elaborar los Planes Estratégicos, Operativos y otras tareas a fines y contamos con la asociación de servidores públicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registros de participante</li> <li>➤ PEI y POA</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asociación de servidores públicos.</li> </ul>	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>En la DGM existe los acuerdos de desempeño de los empleados y directivos, donde se logra y se mide las metas y objetivos a lograr durante el año.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acuerdo de desempeño institucional.</li> </ul>	
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>En la institución se realiza periódicamente encuesta de clima laboral y los resultados son socializados vía correo electrónico para el conocimiento de todo el personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La difusión de correos internos con los resultados de la encuesta de clima.</li> </ul>	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>En la DGM cumple con las normas establecidas en el SISTAP, se mantiene mejora continua de toda su infraestructura física y se asegura de que sus colaboradores estén bajo el mejor ambiente laboral y el más seguro.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mejora de la infraestructura,</li> <li>➤ SISTAP,</li> <li>➤ Fotografía</li> </ul>	
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>La DGM ha implementado por consecuencia de la pandemia el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial. Existe flexibilidad al personal para sus actividades personales y se toma en cuenta sus necesidades, Se cumplen con la ley 41-08 a todo lo referente a los derechos del empleado. Permisos, licencias, estudios etc.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Permisos.</li> <li>➤ Licencias.</li> </ul>	

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>En la DGM presta atención especial a los empleados más desfavorecidos, se le concede el permiso para sus tratamientos médicos y/o sus familiares directos. Además, cuenta con botiquines con insumos de primeros auxilios para cuando el empleado lo requiera, nos apoyamos en la ley 41-08 en relación con las licencias y permisos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Permisos y licencias médicas otorgadas a empleados.</li> <li>➤ Programa de Seguridad y Salud de los trabajadores</li> </ul>	
<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>La DGM ha firmado un acuerdo con el Ministerio de Deportes, para el fomento del desarrollo deportivo y recreativo en provecho de las personas y las comunidades mineras.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acuerdo firmado con el Ministerio de Deportes y Recreación (MIDEREC).</li> </ul>	

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

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

<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La DGM identifica sus socios clave público como privado, participa como apoyo técnico en EITI dominicana, institución representativa del Estado en la institución internacional que busca la transparencia de la industria extractiva. Existe un convenio con el banco de Reservas en los pagos de nómina. También existe un programa de Préstamos para servidores públicos de la institución llamado Empleado Feliz. La DGM se ajusta a la ley 346-06 para las licitaciones de compras y contrataciones. Por medio a la Ley de compras y contrataciones, todos los proveedores del Estado deben estar inscritos en el portal de compras dominicanas para poder suplir a las instituciones gubernamentales y contamos con un registro de todos los concesionarios. Existe un acuerdo firmado con la Universidad UTECO para fomentar el intercambio técnico científico.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Convenios con el Banco de Reservas, UTECO, etc.</li> <li>➤ Alianza OPTIC.</li> <li>➤ Acuerdo Universidad UTECO.</li> <li>➤ Contrato con el Banco de Reservas</li> <li>➤ Alianza DGII.</li> <li>➤ Alianza INFOTEP.</li> <li>➤ en EITI dominicana.</li> </ul>	
<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</p>	<p>Se realizó un acuerdo de cooperación interinstitucional entre la DGM, Servicio Geológico Nacional, Dirección de Remediación Minera Ambiental, La Unidad Ejecutora para la readecuación de la barquita y su entorno. Con el Ministerio de Energía y Minas para la fiscalización conjunta de las empresas mineras con concesiones.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se realiza también un acuerdo para la formalización de los mineros artesanales del ámbar, Larimar, oro aluvial, lajas y otros mediante la resolución N0. R-MEM-REG- 047-2016 del MEM. Con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales existe un acuerdo de cooperación para definir cuales áreas pueden ser cedidas a Medio Ambiente que cumple con la ley 64- 00 versus ley 146-71.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acuerdos Servicio Geológico Nacional,</li> <li>➤ Remediación Minera Ambiental,</li> <li>➤ Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</li> </ul>	
<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>En la DGM cumple con los requisitos establecidos identificando los socios públicos y privados en los acuerdos interinstitucionales firmados con instituciones del sector minero en función de roles, responsabilidades, evaluaciones, monitoreo y seguimiento a los compromisos negociados</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acuerdos interinstitucionales MIDEREC</li> <li>➤ INFOTEP.</li> <li>➤ Formalización de cooperativas mineras.</li> <li>➤ IDECOOP.</li> </ul>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Se han identificado alianzas público- privado, nacionales-internacionales, o acuerdos técnicos y profesionales con Servicio Geológico Nacional, IDECOOP, SODOGEO, Dirección de Remediación Ambiental, EITI; CAMIPE; CAMIPER, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acuerdos interinstitucionales IDECOOP.</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ SODOGEO.</li> <li>➤ Dirección de Remediación Ambiental.</li> </ul>	
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>La selección de los proveedores en la DGM se realiza conforme a la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas y su reglamento correspondiente (543-12), Además se procura el fiel cumplimiento de estos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ documentación en el portal de transparencia.</li> <li>➤ Proceso de compras.</li> </ul>	

**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>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>Disponemos de informaciones publicadas en el portal web y medios de difusión, foros, de consultas públicas, redes sociales. También contamos con la Certificación de la oficina Presidencial de tecnología de la Información OPTIC NORTIC A2 en Datos abiertos para la reutilización de la información producida en la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sub- Portal de Transparencia de la Dirección General de Minería,</li> <li>➤ Certificación de OPITC en materia de transparencia.</li> </ul>	

<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>La institución incentiva la participación de los ciudadanos/cliente y sus representantes en las tomas de decisiones. Los ciudadanos/clientes expresan sus necesidades a través del buzón de sugerencias, encuesta de servicios, reuniones de los comités de ética y calidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resultados encuesta de satisfacción ciudadana,</li> <li>➤ Registro de participantes de los diferentes comités.</li> <li>➤ Buzón de sugerencias.</li> </ul>	
<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>En la DGM recopila y procesa los datos a través de los medios de retroalimentación con la población / clientes. Estos son tabulados para medir la calidad y el nivel de satisfacción.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana.</li> <li>➤ Buzón de sugerencia.</li> <li>➤ Formularios de encuesta</li> <li>➤ Encuesta vía telefónica.</li> </ul>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>La DGM se encuentra en la etapa final para el lanzamiento de la carta compromiso de servicio al ciudadano, mediante la página WEB y redes sociales se les informa a los ciudadanos / clientes el catálogo de servicios que brinda la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Portal web.</li> <li>➤ Redes sociales</li> </ul>	<p>No tenemos la carta compromiso aprobada por el MAP.</p>

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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>La gestión financiera está alineada con los objetivos, planes estratégicos y operativos y cumplimos con las normas vigente de la ley de presupuesto aprobado.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ PEI y POA</li> <li>➤ Presupuesto aprobado.</li> </ul>	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>En la institución regularmente se analizan las disponibilidades presupuestarias para la toma de decisiones financieras y se evalúan los riesgos asumidos en las decisiones financiera para equilibrar los riesgos financieros y no financieros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presupuesto anual aprobado 2022.</li> <li>➤ Informe de ejecución presupuestaria.</li> </ul>	
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>En el portal web de transparencia se visualiza la ejecución presupuestaria, nominas, además todas las decisiones financieras están registradas y sujetas al SIGEF, estos procesos son monitoreado por La Contraloría General de República y La Dirección de Ética, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Portal Web de transparencia</li> <li>➤ SIAL</li> <li>➤ SIGEF</li> </ul>	

<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>La DGM se ajusta a una gestión rentable a través de una aplicación de los recursos, para cumplir con la calidad del gasto con todas las actividades y compromisos planificadas en el presupuesto de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presupuesto anual 2022 aprobado.</li> <li>➤ SIAL</li> <li>➤ SIGEF</li> </ul>	
<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>La DGM mediante el POA realiza planificación presupuestaria trimestral de las diferentes áreas, por proyecto, control presupuestario en el SIGEF, control y seguimiento de los costos de los proyectos. En el presupuesto actual existe diversidad de género, aproximadamente el 50% son mujeres.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presupuesto anual aprobado.</li> <li>➤ PEI y POA.</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Las responsabilidades financieras se mantienen bajo control centralizado a través del SIGEF y la cuenta única de la tesorería nacional de la R.D.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presupuesto anual aprobados.</li> <li>➤ Libramientos revisados y aprobados por la Contraloría General de la Republica.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</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.	<p>En la DGM están los procedimientos documentados para la gestión de las tareas sustantivas, existen bases de datos con información de interés para garantizar la continuidad de los procesos internos para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procedimientos operativos de la DGM.</li> <li>➤ Manual de Funciones.</li> <li>➤ Registro de acuerdo de desempeño de los empleados.</li> </ul>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>La DGM garantiza la información externa y es procesada mediante levantamientos de proyectos mineros, minería artesanal y procesos administrativos, se realiza levantamiento de información para elaborar informes estadísticos, evaluar el cumplimiento del marco legal y normativo, control y seguimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro público de derechos mineros</li> <li>➤ Archivos de concesiones mineras.</li> </ul>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>Con el uso de la tecnología la DGM ha procurado la capacitación de sus colaboradores y la participación en formación para el ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacitaciones Virtuales a través de Plataformas como Zoom, Google, Teams.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Participación de los técnicos geólogos en talleres.</li> </ul>	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>La DGM ha establecido redes de colaboración con entidades educativas nacionales e internacionales para la capacitación del personal, para mejorar la formación técnico profesional de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ CAMIPER.</li> <li>➤ UTECO,</li> <li>➤ MESCYT.</li> <li>➤ MIDEREC.</li> <li>➤ INFOTEP.</li> </ul>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>Las informaciones externas e internas obtenidas son actualizadas, publicada en el portal web y revisadas periódicamente para su control por el departamento de Tecnología de la información. Estas informaciones son previamente planificadas en los planes estratégicos, operativos y en las metas presidenciales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Portal web.</li> <li>➤ Comisión de ética pública</li> <li>➤ Programas de capacitación</li> <li>➤ Tic</li> </ul>	
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>La DGM consta con el Outlook y la sección de noticias en el portal web como forma electrónica, de manera física tenemos el mural y la mensajería interna.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mural de mensajería.</li> <li>➤ Portal Web.</li> <li>➤ Outlook de forma institucional.</li> </ul>	

	➤ Mensajería interna	
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>La DGM cuenta con una oficina OAI, además del portal web de la institución que ofrece información actualizada y oportuna a los usuarios y cualquier persona interesada sin restricción.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ OAI.</li> <li>➤ Página web con informaciones actualizadas.</li> <li>➤ Portal de transparencias</li> <li>➤ Reses sociales</li> </ul>	
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>En la DGM existe un archivo del personal activo y de los desvinculados de la misma del mismo modo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los archivos de Recursos Humanos.</li> </ul>	

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>En la institución la gestión de la tecnología está alineada a los objetivos estratégicos de la entidad y de acuerdo con las necesidades de las distintas áreas departamentales.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan Anual de compras.</li> <li>➤ Plan operativo 2022</li> <li>➤ PEI 2020-2024</li> </ul>	

<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>En la DGM se evalúa trimestralmente la rentabilidad de las tecnologías instaladas y por adquirir mediante los planes de compras, contamos con indicadores establecidos para tales fines.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ranking de implementación de las TIC.</li> <li>➤ Monitoreo en la web y Base de Datos para sanear cualquier incidente.</li> </ul>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>En la DGM cuenta con la certificación Nortic A3 sobre datos abiertos, en ella contamos con 3 marcos de datos que son actualizados mensualmente</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Certificación Nortic A3.</li> <li>➤ Portal Web.</li> </ul>	
<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>La institución cuenta con un servicio de paquete de oficina licenciado por Microsoft, donde se gestiona en nube su implementación, también cuenta con un servicio de alojamiento de página Web en el data center del estado dominicano, donde se encuentra el portal institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Panel de control de Office 365, W</li> <li>➤ Web hosting en el datacenter de Estado Dominicano.</li> </ul>	



<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 necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>En la DGM se aplica la tecnología para la mejora continua de los servicios a los ciudadanos clientes, a través de la implementación de un sistema para la gestión de los derechos mineros, también en nuestro portal Web se encuentra una sección dedicada a la oferta de servicios, con la información y procedimiento detallado de cada servicio. También se utilizan las redes sociales como canal de difusión para dar a conocer los servicios prestados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sistema de gestión de concesiones mineras basado en la TIC.</li> <li>➤ Correo de sugerencia</li> <li>➤ Redes sociales</li> <li>➤ Portar Web</li> <li>➤ Procedimiento de los servicios</li> </ul>	
<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>La Institución cuenta con procedimientos establecidos para la mejora de la seguridad y la protección de la información, existe una Políticas para el uso de medios y recursos de Tecnología de la Información, para la gestión eficiente de la protección de datos dentro y fuera de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Política internas TIC.</li> <li>➤ A<sup>2</sup> Norma OPTIC.</li> <li>➤ A6 Norma de seguridad</li> </ul>	
<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>La institución toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental al momento de seleccionar los equipos informáticos para su adquisición, estos deben ser amable con el medio ambiente, y se toma en cuenta la eficiencia en cuanto al consumo eléctrico. En cuanto a la gestión</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>de residuos de cartuchos de tintas, contamos con un procedimiento para su reciclaje.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan Anual de compras TIC.</li> <li>➤ Procedimiento de reciclaje.</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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>La DGM planifica, presupuesta y ejecuta, para el remozamiento de la propiedad, planta, electricidad transporte, mobiliarios, suministro y equipos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ POA.</li> <li>➤ Presupuesto aprobado</li> <li>➤ Plan de compras.</li> <li>➤ Compra de suministro</li> <li>➤ Equipos y mobiliario de oficina</li> <li>➤ Remozamiento de oficina.</li> <li>➤ Compra de vehículo.</li> <li>➤ Instalación central telefónica virtual hostiada.</li> </ul>	
<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>La DGM proporciona instalaciones seguras y efectivas para los empleados y también los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fotos instalaciones confortables.</li> <li>➤ Ascensores y escalera.</li> </ul>	

<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>La DGM cumple con el marco legal y normativo de la gestión integrada de los activos físicos (muebles e inmuebles) los cuales a final de su vida útil son transferido y descargado a la Dirección General de Bienes Nacionales. Todos los documentos generados en las operaciones internas de la institución son transferidos al Archivo General de la Nación después de su vida útil.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de descargo de activos fijos por Bienes Nacionales.</li> </ul>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>La DGM mantiene una política de puertas abierta en sus instalaciones para realizar charlas, reuniones y conferencias con concesionarios mineros, sociedad civil, líderes comunitarios y público en general.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registros de charlas, reuniones y visitas.</li> <li>➤ Foto Salón de conferencia.</li> </ul>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La DGM utiliza y mantiene eficientemente una flotilla de vehículos para la operatividad de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ parque vehicular para su operatividad.</li> <li>➤ Plan de trabajo servicios generales</li> <li>➤ Plan de mantenimiento.</li> </ul>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los</p>	<p>La DGM está localizada en el edificio de Oficinas Gubernamentales, Juan Pablo Duarte, piso 10 escalera, ascensores. Posee una cantidad limitada de parqueos, tenemos acceso de rampa para</p>	<p>No se dispone parqueos suficientes para nuestros empleados y/o clientes.</p>

<p>ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>discapacitados, nos encontramos en un área de fácil acceso tanto de rutas privadas como públicas, nuestras áreas de servicios están cómodamente equipadas y climatizada para los ciudadanos - clientes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ascensores, escalera, rampa para discapacitados. Áreas confortables y climatizadas de fácil acceso para los ciudadanos/clientes.</li> <li>➤ Transporte público de fácil acceso.</li> </ul>	
--	---	--

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La DGM a través de su departamento de planificación y desarrollo ha elaborado y documentado todos los procesos de todas las áreas de la institución, contamos con el Manual de Procedimiento Institucional y Misional de la Institución como también la Estructura Organizacional aprobado por el MAP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estructura Organizativa.</li> <li>➤ Manual de Procedimiento Institucional y Misional.</li> </ul>	
<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>Por medio al departamento de Planificación y Desarrollo se gestionan los procedimientos a las diferentes áreas con el objetivo de aprovechar las oportunidades de mejora.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procedimiento de las diferentes áreas</li> <li>➤ Manual de procedimientos.</li> </ul>	
<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>Se analizan y evalúan los procesos de acuerdo con los planes estratégicos y operativos para lograr la ejecución de estos, se actualizan según las innovaciones de cada área. Por ejemplo, se realizaron cambios al Organigrama como la división de las áreas de Fiscalización y Catastro, la Misión, Visión y Valores fueron adecuadas a las funciones de la DGM.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estructura Organizativa.</li> <li>➤ PEI y POA</li> <li>➤ Plan de compras.</li> <li>➤ Mapa de proceso</li> </ul>	
<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>El departamento de planificación y desarrollo identifica los procesos de las diferentes áreas, se analizan las oportunidades de mejora de los diferentes procesos y se asignan las competencias a los responsables correspondientes según el manual de procedimientos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual de procedimientos.</li> <li>➤ Descripción de puesto.</li> <li>➤ Fichas de procesos.</li> </ul>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>La DGM está alineada con los requisitos para la simplificación proponiendo cambios en los procesos en todas las actividades desarrolladas para el buen funcionamiento operativo y administrativo. Esto, tomando como referencia la</p>	

	<p>implementación de las Normas de control interno (NOBACI) y las normas de gestión ISO. Para ello, se han realizado cambios con la emisión de una resolución legal estableciendo un número máximo de 3 correcciones en las solicitudes de concesiones mineras. (<b>Resolución No. R-MEM-REG-002-2017</b>).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procedimientos,</li> <li>➤ Resolución No. R-MEM- REG-002-2017.</li> <li>➤ Fichas de procesos</li> <li>➤ Procedimiento de gestión de cambio.</li> </ul>	
<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>La institución cumple con lo establecido en las políticas públicas de innovación y la mejora continua en los procesos, integrado en la EITI y en Gabinete de Innovación de la Rep. Dominicana. Así también tomando las buenas prácticas de las empresas mineras.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Políticas públicas de innovación.</li> <li>➤ Informe de transparencia del EITI.</li> </ul>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>La DGM a través de PEI y el POA tiene establecido los indicadores claves de desempeño para el monitoreo, control y seguimiento del desempeño de todas las actividades administrativas y operativas de la institución. Además, cumple con la evaluación de desempeño anual de los empleados públicos, basado en los acuerdos de desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ PEI y POA para un monitoreo continuo.</li> <li>➤ Evaluaciones de acuerdos de desempeño.</li> </ul>	

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).	En el departamento de tecnología existe una política de uso de los recursos TIC, donde tiene un apartado para el respaldo de información, acceso y protección de datos. <b>Evidencia:</b> ➤ Políticas TIC. ➤ Procedimiento TIC	No tenemos acuerdo de confidencialidad.
---	---	---

**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>		
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.	La institución realiza mediante la encuesta de satisfacción ciudadana las mejoras continuas de los servicios, así como también proporciona charlas a los grupos de interés y por medio de buzón de sugerencia se recopilan las observaciones; en ese mismo orden, la institución administra los servicios y reclamos por parte de los clientes por medio a la oficina de libre acceso a la información pública (OAI) y la encuesta de satisfacción ciudadana. <b>Evidencia:</b> ➤ Encuesta de satisfacción ciudadana. ➤ Portal de transparencia. ➤ Página WEB. ➤ Buzón de sugerencias.	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	La institución participa en mesas interinstitucional con los actores relevantes del sector, además se realiza presentaciones de los proyectos de los concesionarios mineros a la institución. <b>Evidencia:</b> ➤ Registro de participantes ➤ Fotos.	

<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>La DGM cumple con la diversidad de género en todas las actividades de la institución sin discriminación de género para satisfacer sus necesidades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nómina de personal de la institución.</li> </ul>	
<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>La DGM dispone de horario flexible, 8:00 am a 4:00 pm de lunes a viernes. El portal web y redes sociales poseen todas las informaciones relativa a la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Portal web. Formularios electrónicos, registro, anuncios y todo lo concerniente a los servicios y publicaciones de la institución.</li> </ul>	<p>No tenemos la carta compromiso aprobada.</p>

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><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>La DGM coordina acciones con las instituciones públicas, privadas y ONG. Adicional con el sector público se está en total alineamiento y coordinación con el Ministerio de Administración Pública en relación con los aspectos organizativos y de aplicación de la Ley 41-08 de Función Pública, también con Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA). El MEM y otros</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acuerdos interinstitucionales.</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procesos y procedimientos</li> <li>➤ Fichas de procesos.</li> </ul>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>la DGM y el MEM mantienen un protocolo de fiscalización minera, donde se facilita el intercambio de datos. El MAP, INAP, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Intercambios de datos</li> <li>➤ Protocolo de fiscalizaciones mineras</li> <li>➤ Correos electrónico.</li> <li>➤ MAP</li> <li>➤ INAP</li> <li>➤ MEM</li> </ul>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>La institución en cumplimiento con los acuerdos firmados, aprobado y legalizado con las organizaciones/prestadores de servicios establece reuniones y grupo de trabajos para dar respuestas satisfactorias a inconvenientes presentados durante la ejecución de esta.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acuerdos interinstitucionales con IDECOOP, INFOTEP, MIDEREC etc.</li> <li>➤ Registros de reuniones y grupo de trabajos.</li> </ul>	
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>La DGM desarrolla mediante comité y grupos de trabajo para realizar procesos comunes entre los diferentes departamentos de la organización. Se instalo el sistema de catastro (LANDFOLIO) el cual se han realizado diferentes talleres y entrenamiento para distintas áreas que desarrollan el mismo proceso.</p> <p><b>Evidencia:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Programa LANDFOLIO.</li> <li>➤ Lista de participantes en los talleres.</li> </ul>	
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>La DGM establece estándares con las instituciones públicas, privada y ONG en la tramitación de los servicios solicitados por los concesionarios mineros en toda la cadena de valor y los procesos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acuerdos Interinstitucionales.</li> <li>➤ Acuerdo con universidades.</li> </ul>	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>La DGM establece acuerdos de cooperación con instituciones públicas descentralizada, empresas y la sociedad civil para desarrollar proyectos y asistencia de servicios en las áreas de interés;</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cooperación con el Ministerio de Deporte</li> <li>➤ Asociaciones Mineras, entre otros.</li> <li>➤ INFOTEP.</li> </ul>	

## 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.I. 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:		

<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><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los resultados de la encuesta están publicados en el SISMAP.</li> </ul>	
<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>La DGM obtuvo un resultado favorable producto de la encuesta de satisfacción ciudadana, en cuanto al enfoque del personal a su atención, con un 99.33% de percepción global.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana están publicados en el SISMAP.</li> </ul>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La DGM realiza reuniones y mesas de trabajo para la toma de decisiones concerniente al sector minero, con los ciudadanos clientes.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de las mesas de trabajo y reuniones con ciudadanos /clientes del sector.</li> </ul>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con un portal web donde se tiene colgada La Ley Minera 146-71 y su reglamento de aplicación, además de los procedimientos de compras y contrataciones, la nómina de la institución y nos acogemos a la Ley 200-04 de Acceso a la información Pública y el Decreto 130-05 que crea el reglamento de la Ley (Certificada por las normas de la OPTIC).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Portal web de la DGM.</li> </ul>	

5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>La DGM como ente rector del sector minero goza de la confianza con respecto a los ciudadanos clientes. Una muestra de ella son las inversiones extranjeras en el desarrollo de proyectos mineros que contribuyen con el aporte para el PIB. Durante el proceso de pandemia la minería mantuvo aportes económicos considerables.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Firmas con compañías internacionales que contribuyen y aportan al PIB.</li> </ul>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>La DGM obtuvo un resultado favorable producto de la encuesta de satisfacción ciudadana, en cuanto a sus productos y servicios con un 96.50% de satisfacción general.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</li> </ul>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>La institución se encuentra ubicada en un punto estratégico que le permite al ciudadano/cliente un fácil acceso con transporte público y privado, con horario accesible de 8:00A.M. A 4 P.M. Existen rampas para discapacitados y costos por servicios disponible en el portar web, actualmente estamos en la fase final de la carta compromiso y ventanilla única.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ubicación de fácil acceso para los ciudadanos/clientes.</li> <li>➤ Rampas para discapacitados.</li> <li>➤ Horario de 8 am. A 4 pm.</li> </ul>	No poseemos ventanilla única y carta compromiso aprobada por el MAP.

	➤ Portal web.	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>Según los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana estamos por encima de 98%, la DGM está cumpliendo con los plazos asignados a los servicios publicados en nuestro portal WEB Nos encontramos en la etapa final de la carta compromiso para ser aprobada por el MAP. Fiscalizamos el cumplimiento por parte de nuestros clientes, de los requerimientos de la Ley 64-00 de Medio Ambiente y Recursos Naturales, así como las remediaciones contempladas en los cierres de minas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los plazos están señalados en el portal web.</li> <li>➤ Foto de las remediaciones cierre de minas</li> <li>➤ Encuesta de satisfacción ciudadana.</li> </ul>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>En el caso de la DGM se contempla una igualdad de género, tomando en cuenta que la mayor cantidad de nuestros clientes son sociedades comerciales. La DGM es una institución abierta donde no se contemplan discriminaciones ni por edad, discapacidades, géneros, etc.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuesta de satisfacción ciudadana.</li> <li>➤ No existe discriminación.</li> </ul>	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>La institución en procura de la mejora continua instalo un software (Landfolio) para el mejoramiento del catastro minero, además hemos innovado con usos de tecnologías avanzadas (DRONE, GPS) para el levantamiento geográfico de precisión de las solicitudes y concesiones mineras. Además, estamos adecuándonos a la digitalización y la tecnología de la información.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sistema de gestión de derechos mineros.</li> <li>➤ Mapa interactivo en el portal Web institucional.</li> <li>➤ GPS diferencial para los puntos de conexión de los polígonos.</li> <li>➤ DRONES</li> </ul>	
6) Agilidad de la organización.	<p>La DGM agota los procesos y procedimientos establecidos en esta institución y al estar adscritos al Ministerio de Energías y Minas nos acogemos a las disposiciones de ellos, para cumplir con nuestras responsabilidades.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reporte de recomendaciones de Concesiones al Ministerio de Energía y Minas (MEM).</li> <li>➤ Página Web.</li> </ul>	
7) Digitalización en la organización.	<p>La DGM se ha empeñado en fortalecimiento de la digitalización de la institución para contribuir con el medio ambiente, ahorro económico y agilización de los procesos e intercambio de la información.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proyecto de digitalización de los documentos adjuntos a las solicitudes.</li> </ul>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

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

<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>La DMG está cumpliendo con los plazos asignados a los servicios publicados en nuestro portal Web, así como el plazo contemplado por las Leyes de Libre Acceso a la Información y de Compras y Contrataciones Públicas y el Manual de Procedimientos de la Institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Portal web tenemos unos plazos asignados a los diferentes servicios ofertados a los ciudadanos/clientes.</li> <li>➤ En consonancia con la ley de acceso a la información y la ley de compras.</li> </ul>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>La DGM cuenta con un procedimiento para la apertura del buzón de sugerencia, como también para las acciones correctivas de implementación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buzón de sugerencias.</li> <li>➤ Procedimiento para la apertura de este.</li> </ul>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>La DGM realiza el modelo CAF para la autoevaluación de la institución, luego se procede a realizar el plan de mejora donde se contemplan las acciones a implementar.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Autodiagnóstico CAF.</li> </ul>	
<p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</p>	<p>La DGM se encuentra en la culminación de la carta compromiso. La Institución ejecuta los estándares de servicios en los procedimientos y los servicios están publicados en la página Web.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proceso.</li> <li>➤ Página Web.</li> </ul>	<p>No se posee la Carta Compromiso aprobada por el MAP.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>La DGM posee diferente Canales de Información, tales como Portal Web, Instagram, Twitter, Facebook, medios digitales, revistas y el Correo Institucional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Portal Web.</li> <li>➤ Instagram, Twitter, Facebook, medios digitales y revistas.</li> <li>➤ Correo Institucional.</li> </ul>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>La DGM dispone de información veraz y oportuna conforme a los plazos establecidos en las diferentes Leyes, Resoluciones y Disposiciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Portal Web.</li> </ul>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>La Institución Mensualmente recibe una evaluación del portal de transparencia sobre el mes que culmina por parte de la DIGEIG.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Portal de transparencia.</li> <li>➤ DIGEIG.</li> </ul>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>La DGM entrega datos abiertos, ejemplo de esto mapa de concesiones mineras y su listado en Excel, además de esto contamos con una RAI para facilitar los datos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Portal web.</li> <li>➤ Oficina de acceso a la información (OAI).</li> </ul>	



5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>El horario oficial establecido para la DGM es de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., dentro de esto para algunos servicios es de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Información en el portal web.</li> </ul>	
6) Tiempo de espera.	<p>Trabajamos de manera eficaz de acuerdo con los plazos establecidos por la Ley Minera y sus Resoluciones, de igual modo lo que establece la DGM para los demás servicios, los cuales se encuentran publicado en la página web.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Portal web de la institución.</li> </ul>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Están determinados por los plazos contemplados, para los diferentes servicios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Portal web.</li> </ul>	
8) Costo de los servicios.	<p>Los costos de servicios están contemplados en la Ley Minera y la Resolución No. -R-MEM-REG-035-2016 del Ministerio de Energía y Minas (MEM). Los costos por servicios se encuentran publicado en la página web.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Página Web de la DGM.</li> </ul>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>LA DGM cuenta con el catálogo de servicio online y estamos a la espera de la aprobación de la Carta Compromiso por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Catálogo de servicio</li> <li>➤ Página Web de la DGM.</li> </ul>	No se posee la Carta Compromiso aprobada.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>La DGM mantiene implicación con los grupos de interés para el mejoramiento de la prestación de los servicios por medio a charlas y reuniones, un ejemplo de esto, la Mina de Larimar (Barahona), y en los pozos de extracción de Ámbar (El Valle).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registros de reuniones</li> <li>➤ Charlas.</li> <li>➤ Fotos</li> </ul>	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	<p>La DGM cuenta con un buzón de quejas y sugerencias, la cual la recepción es muy mínima, en el último año (2021) a la fecha no hemos recibido quejas y sugerencias, además contamos con un procedimiento para la apertura de este.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buzón de quejas y sugerencias.</li> <li>➤ Procedimiento.</li> </ul>	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	<p>La DGM en la procura de la mejora y la innovación adecuo el área de recepción de las documentaciones para los ciudadanos clientes. Además, se implementó un software para la tramitación de las solicitudes y concesiones mineras.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Software de Gestión de concesiones mineras.</li> <li>➤ Foto de área.</li> </ul>	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los	<p>La DGM es una Institución creada mediante la Ley Minera 146-71, y su objetivo es regular la</p>	

<p>ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>actividad minera en la Republica Dominicana. La institución está abierta a la diversidad de género, social y cultural. Mediante el monitoreo del uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas, MIPYMES y MIPYMES lideradas por mujeres establecidas en la normativa de compras y del sector.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nómina de recursos humanos.</li> <li>➤ Archivos de los colaboradores vinculados.</li> <li>➤ Contrataciones Públicas</li> </ul>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Periódicamente la DGM realiza fiscalización a las concesiones mineras y revisión a las extracciones de la minería artesanal, a los fines de mejorar las necesidades y el grado de cumplimiento de estos. De igual formas e inspecciona recurrentemente las actividades de la extracción de minería artesanal, larimar y otras.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de fiscalización minera,</li> <li>➤ Informe de resultado de las fiscalizaciones.</li> <li>➤ Inspecciones a las actividades de extracción de minería artesanal.</li> <li>➤ Carta de ruta de los viajes.</li> </ul>	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>LA DGM sostiene participación con los ciudadanos / clientes en todas las actualizaciones y/o que se producen en la institución por medio a reuniones, charlas página web, redes sociales etc. Además, realiza reuniones con los distintos grupos para conocer sus necesidades y expectativas e incorporarlas en los diferentes procesos y procedimientos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Página web,</li> <li>➤ y redes sociales</li> <li>➤ correo electrónico</li> <li>➤ Reuniones</li> </ul>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La DGM cumple con lo establecido con la Ley de Libre acceso a la información No. 200-04, con lo establecido por la Ley de Compras y Contrataciones No. 340-06 y las normas contempladas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental, así como las normas de la OPTIC. Los indicadores establecidos en la implementación de esta norma para medir su desempeño, se le da seguimiento y control mensualmente y están publicados en la página web de la DGM.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Índice de transparencia gubernamental.</li> <li>➤ Portal de transparencia gubernamental</li> <li>➤ DIGEI.</li> <li>➤ Página web.</li> </ul>	

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

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

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>Por medio de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana que mide el rendimiento general de la institución y la imagen con los grupos de interés (concesionarios, empresarios, autoridades, sociedad civil, entre otros), en termino de los servicios brindados en materia de fiscalización minera, solicitud de estatus de concesiones, carta de no objeción, desarrollo de proyectos artesanales, servicios brindados a las comunidades entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuesta de satisfacción ciudadana en la cual obtuvimos un índice de satisfacción general de un 98.60%</li> <li>➤ Informe de resultado de la encuesta.</li> </ul>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	<p>La DGM para la elaboración, implementación de la misión, visión y valores institucional involucra a todo el personal de los diferentes departamentos para hacerlos participes de los objetivos específicos del PEI y el POA y se le da seguimiento mensualmente. Además, se realizan charlas informativas para el empoderamiento de los colaboradores en la misión, visión y valores, los cuales se encuentran en cada carnet de empleados de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de participantes</li> <li>➤ PEI y POA</li> <li>➤ Charlas informativas de las misión, visión y valores.</li> </ul>	

<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>Se dispone de un procedimiento para sugerir mejoras y cambios y por medio a las reuniones frecuentes entre los departamentos y equipo de trabajo se realizan minutas donde quedan establecidas las acciones de mejora. Se está además, realizando una serie de actividades de mejora para la calidad de los servicios y las relaciones interinstitucional. Presentación de los proyectos mineros del desarrollo de la institución, soporte a los comunitarios en mejoras en los aspectos de su comunidad, involucramiento con la parte legislativa y la creación de la nueva Ley Minera, adquisición de equipos de alta tecnología, remozamiento a la infraestructura: remozamiento del comedor, instalación de luces, instalación de alarmas,).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de participante</li> <li>➤ Procedimiento</li> <li>➤ Remozamiento del comedor y las instalaciones de luces, alarmas.</li> <li>➤ Adquisición de equipos de tecnología.</li> </ul>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>Disponemos de un Manual y Comité de ética de integridad pública el cual se socializa a todos los empleados de nuevo ingreso y los colaboradores fijos, se hacen actividades para promover los valores éticos en la institución, capacitaciones, entre otros. Para los conflictos de interés está establecido que mediante el comité de ética se evalúan los mismos y se les da respuesta.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comité de ética.</li> <li>➤ Manual de ética</li> </ul>	

<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>La DGM cuenta con diferentes medio de retroalimentación a todos los recursos humanos y colaboradores, está disponible el buzón de sugerencias y se realiza una encuesta de satisfacción de clima laboral anualmente por mandato del Ministerio de Administración Publica la cual se encuentra establecida en el ranking del SISMAP, hay una retroalimentación a todos los colaboradores mediante socializar los resultados de dicha encuesta y realizar las mejoras continuas de acuerdo con los resultados de esta.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buzón de sugerencia.</li> <li>➤ Encuesta de clima laboral.</li> <li>➤ Indicadores en el SISMAP.</li> </ul>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>La institución tiene como prioridad dar un servicio de calidad a la sociedad y a los grupos de interés. Para ello se ha elaborado una política de responsabilidad social en cumplimiento con los estándares nacionales e internacionales. Todo esto con la finalidad de lograr una aceptación en la sociedad de las labores y servicios brindados hasta alcanzar la licencia social.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Política de Responsabilidad social.</li> <li>➤ Encuesta de satisfacción ciudadanos/clientes.</li> </ul>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>Dentro de las políticas y valores de la empresa se ha establecido como eje de desarrollo, el cambio y la innovación en los procesos y servicios brindados para una mayor eficacia. La institución adquirió equipos de alta tecnología para el desarrollo de las actividades del catastro minero y las labores de fiscalización.</p>	

	<b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Drones</li> <li>➤ Remozamiento de infraestructura</li> <li>➤ Equipos tecnológicos.</li> </ul>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Ha sido de gran impacto para la DGM la digitalización de los procesos y los servicios para tener un mejor servicio al ciudadano. Para ello hay instaladas terminales de computadoras en los diferentes departamentos incluyendo la recepción, con televisores informativo de las actividades desarrolladas por la institución, teléfonos inteligentes IP y cambio de las redes de fibra óptica.</p> <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Servicio de telefonía IP.</li> <li>➤ Amplitud de ancho de banda de la conexión a internet.</li> <li>➤ digitalización de todos los expedientes en el Archivo de Registro Público.</li> </ul>	
9) La agilidad de la organización.	<p>La institución continúa desarrollando proyectos de mejora continua para aumentar sus indicadores en términos de eficiencia y eficacia. Para ello, establece las metas semanales, mensuales y anuales respaldadas por el presupuesto para dar un servicio satisfactorio a los ciudadanos.</p> <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presupuesto anual aprobado por DIGEPRES.</li> <li>➤ Monitoreo de los indicadores en el SISMAP para aumentar la eficiencia y eficacia.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------



	(Detallar Evidencias)	
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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>La alta dirección responde asignando recursos según las necesidades de planificación proyectada en el POA para el logro de los objetivos departamentales. El rendimiento global se obtiene mediante la encuesta del clima laboral que se realiza anualmente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Indicadores del SISMAP.</li> <li>➤ Encuesta de clima laboral.</li> </ul>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>La DGM ha elaborado los procesos de las diferentes áreas. Para la gestión de cada uno de los departamentos acorde a sus requerimientos, estos son utilizados en el trabajo diario en toda la organización.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manual de procedimientos</li> <li>➤ procesos.</li> <li>➤ Manual de funciones</li> </ul>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>La DGM realiza las evaluaciones de desempeño y la descripción de cargos y funciones para las tareas interna del personal acogiéndose a los lineamientos del MAP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluaciones de desempeño de personal.</li> <li>➤ Descripción de los cargos.</li> <li>➤ Acuerdos de Desempeño</li> </ul>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>Por medio a la planificación anual de capacitación de recursos humanos se gestionan las diferentes competencias que deben adquirir los</p>	

	<p>colaboradores para un mejor desempeño de sus funciones.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de Capacitación Anual.</li> </ul>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La institución cuenta con página web, correos electrónicos asignado a los colaboradores y la tramitación de correspondencia escrita entre los departamentos por medio de ellos se comparten las informaciones y novedades de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Portal institucional.</li> <li>➤ Correos electrónicos.</li> <li>➤ Redes sociales.</li> </ul>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>En la DGM se ha elaborado un procedimiento de reconocimiento en equipo e individual para reconocer a los colaboradores con un alto nivel de desempeño.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procedimiento</li> <li>➤ La evaluación de desempeño anual.</li> </ul>	No se ha reconocido a los colaboradores.
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Dentro de las políticas y valores de la institución se ha establecido como eje de desarrollo el cambio y la innovación en los procesos y servicios brindados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Políticas de calidad</li> <li>➤ Gestión de riesgos</li> <li>➤ Planes de acción</li> <li>➤ Planes de Mejora</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>Por medio a la Encuesta de Clima Laboral los resultados obtenidos fueron que predomina un ambiente laboral favorable.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Socialización de los resultados de la encuesta de clima laboral con los colaboradores.</li> <li>➤ Informe de Análisis de Encuestas de Clima.</li> </ul>	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>La institución es flexible a los problemas sociales de los colaboradores y a las necesidades de salud según los resultados de la encuesta del Clima Laboral. Existe la flexibilidad de horario para profesores universitarios de la institución, para estudiantes. Existen facilidades dadas por la Ley 41-08.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resultados de la encuesta de clima laboral.</li> <li>➤ Seguridad y Salud de los Colaboradores</li> <li>➤ Ley 41-08.</li> <li>➤ Facilidad de permiso.</li> <li>➤ Licencias.</li> <li>➤ Permisos para estudios.</li> </ul>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>Existe igualdad de oportunidades para todos los empleados en la institución, sin discriminación y género.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nomina en el portal web.</li> </ul>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>La DGM dispone de excelentes condiciones de trabajo, todas las áreas están climatizadas y</p>	

	<p>cuentan con todos los equipos informáticos para realizar el trabajo. Se da seguimiento a que los equipos y mobiliarios cumplan con lo requerido en el Reglamento 522-06 de Riesgo y Salud Ocupacional.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fotos áreas confortables y climatizadas.</li> <li>➤ Mobiliario acorde a los requerimientos del IDOPPRIL.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>La DGM continuamente apoya el desarrollo de los estudios de postgrados, maestrías y licenciaturas para los colaboradores calificados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Certificado de estudios.</li> <li>➤ Programa de capacitación.</li> </ul>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Existe la motivación para que los empleados se empoderen a seguir estudiando y capacitándose, se le da la oportunidad de hacer maestría en el exterior. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cursos.</li> <li>➤ Maestrías realizadas por los colaboradores.</li> </ul>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Los profesionales mejoran su formación para afianzar los objetivos de la institución. Estos tienen acceso a la información del desarrollo profesional. y por medio al Plan Anual de Capacitación de Recursos Humanos se cumplen las necesidades de acuerdo con su perfil de puesto.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ INAP, INFOTEP, CAPGEFI, entre otras.</li> <li>➤ Universidades, el Departamento de Recursos Humanos sirve de enlace para el desarrollo profesional.</li> <li>➤ Planes de capacitaciones.</li> </ul>	
--	--	--

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>Existen reportes y control de absentismo, licencias y permisos reposado en cada expediente del empleado de la institución, además se lleva un control de rotación de entrada y salida de personal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ponchador Digital</li> <li>➤ Licencias, vacaciones.</li> <li>➤ Expedientes de los empleados.</li> <li>➤ Reporte de control de asistencia.</li> </ul>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>El personal está altamente en las mejoras continuas de sus procesos mediante diferentes comités de apoyo para la realización de las tareas. Dentro de eso podemos citar Comité de calidad, Comité de ética, comité de compras y contrataciones, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comité de calidad.</li> <li>➤ Comité de ética.</li> <li>➤ Comité de compras y contrataciones, entre otros.</li> </ul>	

<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>En el 2021 se reportó un dilema ético a la comisión de ética que fue tratado a través de esta.</p> <p>Reporte a la DIGEI de la CEP.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reporte del CEP.</li> <li>➤ Reporte disciplinario hecho por Recursos Humanos.</li> </ul>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Según se presente las actividades relacionadas con la responsabilidad social el personal participa de manera voluntaria.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Política de Responsabilidad Social.</li> <li>➤ Registros de actividades y fotografías.</li> <li>➤ Registro de charlas y reuniones.</li> </ul>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Periódicamente se le da capacitación al personal para dar un mejor trato a los ciudadanos / clientes y por medio al buzón de sugerencias se recogen las quejas de los ciudadanos / clientes y se toman las medidas de lugar, en este año no se registraron quejas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buzón de quejas y sugerencias.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Es política de la institución impartir periódicamente dar capacitación al personal para dar un mejor trato a los ciudadanos / clientes y por medio al buzón de sugerencias se recogen las quejas de los ciudadanos / clientes y se toman las medidas de lugar. En este año por motivo de la</p>	

	<p>pandemia no se ha realizado ninguna capacitación.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Buzón de sugerencias.</li> </ul>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>Ha sido de gran impacto para la DGM la digitalización de los procesos y los servicios para tener un mejor servicio al ciudadano. Para ello hay instaladas terminales de computadoras en los diferentes departamentos incluyendo la recepción, con televisores informativos de las actividades desarrolladas por la institución, teléfonos inteligentes IP, como herramientas de información contamos con las redes sociales, el correo electrónico interno y el portal web.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Redes sociales.</li> <li>➤ Televisor informativo.</li> <li>➤ Correos electrónicos.</li> <li>➤ Portal web.</li> <li>➤ Teléfono IP.</li> </ul>	
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>Dos personas se capacitaron en el área de contabilidad tributaria y diez geólogos participaron en un Congreso Virtual de Ciencias de la Tierra. Entrenamientos de la Embajada de Canadá sobre los Programas de Gestión Social, Estudios de Impacto Ambientales y Programa de Cierres de Minas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cursos de capacitación del sector minero.</li> <li>➤ Registro de participantes</li> </ul>	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.		No se dispone frecuencias de reconocimiento individual y de equipos.

**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.I. Mediciones de percepción, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
I) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.	La organización impacta a los ciudadanos clientes mediante cursos y charlas a los pequeños mineros para trabajar en un ambiente seguro. Actualmente se firmó un acuerdo de cooperación interinstitucional con el Ministerio de Deporte para apoyar las actividades deportivas en las comunidades mineras, se ha contribuido con apoyo logístico con diversas provincias para la implementación de VACUNATE YA, debido a la pandemia de covid-19, también se implementó la realización de pruebas rápidas dentro de la organización para detectar la positividad de posible infectados del covid-19 y hemos cumplido con el protocolo de salud del Ministerio de Salud Pública. <b>Evidencia:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Cursos y charlas a los pequeños mineros.</li><li>➤ Acuerdo de cooperación interinstitucional con el Ministerio de Deporte.</li><li>➤ Registros de participantes.</li></ul>	



<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>Como organización velamos por el cumplimiento de la sostenibilidad medio ambiental global, el personal utiliza utensilios de cristal para contribuir al medio ambiente. La institución se rige para las compras de productos de comercios justo por medio a la ley de compras y contrataciones públicas, 340-06. Usamos productos reutilizables como los cartuchos de tintas para las impresoras.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley de Compras y Contrataciones Públicas 340-06.</li> <li>➤ Compras de cartuchos de tintas reutilizables.</li> <li>➤ El personal utiliza utensilios de cristal.</li> </ul>	
<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>La institución apoya a persona con discapacidades para el desempeño de sus funciones como también apoya campaña relacionada a la salud sobre el covid-19.</p> <p>En la escuela de Larimar en Barahona se fomenta las actividades culturales y de artesanía además de integrar personal con discapacidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de charlas informativas sobre el sector minero y de sostenibilidad en las diferentes comunidades mineras.</li> <li>➤ Registro de participantes.</li> <li>➤ Campaña sobre el covid-19.</li> <li>➤ Cartel de campaña de Vacúnate contra el covid -19.</li> <li>➤ Charlas a estudiantes de colegio sobre la minería.</li> </ul>	

<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>La organización contribuye al desarrollo económico y social por medio a la minería, contribuyendo a la generación de empleos directos e indirectos, impactando en la mejora de la calidad de vida de las comunidades. La DGM mantiene un programa de comunicación continua en las zonas de interés minero para darle a conocer a las comunidades vecinas a los proyectos mineros sobre el impacto obtenido por la exploración y explotación de los recursos mineros y su dinámica en la economía doméstica de las familias. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe de transparencia del EITI.</li> <li>➤ Registros de comunicaciones y publicaciones en las redes sociales, página de internet y prensas nacionales.</li> </ul>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>La DGM cumple con el marco legal y normativo en término del Estado de Derecho, la transparencia, igualdad, derechos humanos, equidad, estos debido que la institución es parte de la elaboración de los informes de transparencia del sector extractivo (EITI), Reporte de Desarrollo Humanos (IDH). Consulta que ofrece la institución al Congreso de la Republica relacionado al sector minero. <b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informes de transparencia del sector extractivo (EITI).</li> <li>➤ Reporte de Desarrollo Humanos (IDH).</li> </ul>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>La Institución tiene establecido mediante su misión, visión, valores y políticas el componente de sostenibilidad medio ambiental y el cambio climático. Implementando acciones de mitigación, adaptación y evaluación de riesgo durante las actividades de evaluación para el otorgamiento de los proyectos mineros, el desarrollo de proyectos</p>	

	<p>relacionados al sector  (evaluación de vulnerabilidad de las instalaciones, los estudios hidrogeológicos en las cuencas, las fiscalizaciones mineras a los proyectos en desarrollo, gestión de residuos, Participación en la elaboración de comunicación nacional sobre el cambio climático( huellas ecológicas, elaboración de planes de cierre de zonas mineras intervenidas, participación de normas ambientales, participación de mesa para la realización del reglamento de cierre de minas, y elaboración del marco de políticas mineras de la República Dominicana.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comunicación nacional sobre el cambio climático,</li> <li>➤ Marco de políticas mineras de la República Dominicana.</li> <li>➤ Plan de gestión ambiental y sostenibilidad de la DGM.</li> </ul>	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>La institución cumple con la ley de Acceso a la Información Pública, para ello se asignó el responsable de acceso a la información y contamos con un comité de ética pública para dar repuesta al compartimiento no ético.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley de Acceso a la Información Pública.</li> <li>➤ Portal web de la institución.</li> <li>➤ Comité de ética.</li> </ul>	<p>No se ha instalado la oficina de acceso a la información.</p>

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

**Indicadores de responsabilidad social:**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>La DGM se acoge a los lineamientos de compras y contrataciones del Estado, se le exige al solicitante de concesión una carta de los parámetros medioambientales que entrega MIMARENA. La Institución realiza 2 jornadas al año de reforestación, del hallazgo de una fiscalización de concesión de explotación se requiere que este actualizados con el informe de cumplimiento ambiental a MIMARENA. Se hicieron cambios de los aires acondicionados de alto consumo a invertir, nos acogemos a las redes de suministro de agua, electricidad estatal.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ley de compras</li> <li>➤ Reglamento de compras,</li> <li>➤ Procedimientos de compras</li> <li>➤ Registros del subsistema de seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>➤ Carta de los parámetros medioambientales.</li> <li>➤ Reporte de Fiscalización mineras.</li> <li>➤ Informe de cumplimiento ambiental a MIMARENA.</li> </ul>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Periódicamente se desarrolla reuniones y mesas de trabajo con las autoridades y partes interesadas (sociedad civil, empresarios y concesionarios mineros).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de participantes de reuniones.</li> <li>➤ Registro mesas de trabajo con las autoridades y partes interesadas.</li> </ul>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>La institución mantiene una línea abierta con los medios de comunicación, redes sociales, prensa, todas las novedades son publicadas y actualizadas para mantener informada a la sociedad de la</p>	

	<p>actividad minera desarrollada en la Republica Dominicana. Además de dar respuestas a las denuncias de casos relativo a minería interpuesto a la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Portal web</li> <li>➤ Redes sociales de la institución.</li> </ul>	
<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>La institución es abierta al reclutamiento de grupos étnicos y discapacitados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nómina.</li> <li>➤ Registro de personal vinculado con discapacidad.</li> </ul>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>La DGM y sus colaboradores apoya los proyectos de desarrollo de actividades filantrópicas : En la Laguna de Jaguar de Cevicos se hizo asistencia técnica al ayuntamiento de Cevicos para rescate de la Laguna del Jaguar, asistencia a la Asociación de Cafetaleros de Barahona en la evaluación de impacto a la producción de café, levantamiento a contaminación de La Toma de San Cristóbal, se hizo informe y evaluación de riesgo de contaminación, asistencia a los mineros artesanales con el proceso de formalización, asesoría a la alcaldía de Santo Domingo Norte con el tema de su Plan de Ordenamiento Territorial POT.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informe de la Laguna de Jaguar de Cevicos.</li> <li>➤ Levantamiento de información a contaminación de La Toma de agua de San Cristóbal.</li> <li>➤ Asistencia técnica al Ayuntamiento de Cevicos.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Asistencia a la asociación de cafetaleros de Barahona.</li> <li>➤ Asesoría a la alcaldía de Santo Domingo Norte con el tema de su Plan de Ordenamiento Territorial POT.</li> </ul>	
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>En la DGM existe intercambio de conocimiento de con los diferentes grupos de interés, mediante Charlas de presentación de las operaciones mineras de las Cementeras y Minería Metálica a los empleados de las empresas: Cemex, Argos, CORMIDOM, DOMICEN, Falcondo, Barrick, NEITA Fase II, entre otros. Intervención en el Foro Internacional de Minería y Foro Intergubernamental de Minería (PDAC y el IGM) en Canadá y Suiza. Acuerdo institucional suscrito con la universidad Kracovia, Polonia con la finalidad de eficientizar el desarrollo de la minería subterránea en la mina de Larimar.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Registro de participantes en charlas sobre las operaciones mineras de las Cementeras y Minería Metálica a los empleados de la DGM.</li> <li>➤ Acuerdo institucional suscrito con la universidad Kracovia, Polonia.</li> <li>➤ Acuerdo con la universidad UTECO.</li> <li>➤ Foro Intergubernamental de Minería (PDAC y el IGM).</li> </ul>	
7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	<p>La institución mantiene un programa de prevención de Riesgos de Seguridad y Salud en el lugar de trabajo en cumplimiento del marco legal y normativo del sector. Para esto existe un comité de Seguridad y salud laboral el cual se reúne periódicamente con el objetivo de identificar y</p>	

	<p>evaluar los riesgos que se presente y darle seguimiento hasta subsanar los mismos. Se ha continuado con el proceso de capacitación de los miembros de las asociaciones y grupos de minería artesanal de Larimar, Ámbar y oro Aluvial, la fiscalización de los proyectos mineros en materia de seguridad y salud, capacitación de los empleados de la institución y entrega de equipos de seguridad, auditorías por la IDOPRIL de los riesgos potenciales en las instalaciones de la institución, presupuesto de las necesidades de equipos, capacitaciones y materiales para la operatividad de la institución. Capacitaciones en la prevención, mitigación y respuesta ante desastres naturales como terremotos, huracanes. Entre otros programas.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de Seguridad y Salud en el lugar de trabajo de la DGM.</li> <li>➤ Auditorías por la IDOPPRIL de los riesgos potenciales en las instalaciones de la DGM.</li> <li>➤ Registros del subsistema de seguridad y salud en el trabajo.</li> </ul>	
<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>Como resultado de mejoramiento de las condiciones de vida con la fiscalización se promueve la minería sostenible en el país con las cuales se benefician las partes interesadas, la minería artesanal con sus instructivos en la capacitación técnica, seguridad y medioambiental se ha logrado una mejor calidad de vida y mejor aprovechamiento de los recursos y protección del medioambiente en las zonas de extracción.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de fiscalización minera.</li> </ul>	

	➤ Climatización de las áreas de trabajo con equipos inverter.	
--	---	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Los resultados obtenidos en el indicador de satisfacción en los servicios brindados para el año en curso fueron de 98.60% y para el Indicador de transparencia 84.4%. La DGM en procura de la mejora continua ha instalado Por medio a la Resolución No. RMEM-REG-002-2017 emitida por el Ministerio de Energía y Minas que aplica un número máximo de 3 correcciones y agiliza el otorgamiento de las concesiones en las solicitudes de concesiones, lo cual facilita una reducción de tiempo que además de la información, facilita al cliente el conocimiento de sus responsabilidades y derechos. En la Web se disponen de plazos sobre los servicios ofrecidos en la DGM, los cuales procuramos cumplir oportunamente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resolución No. RMEM-REG-002-2017.</li> <li>➤ Portal web institucional.</li> <li>➤ Encuesta de satisfacción ciudadana.</li> </ul>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>Nuestro indicador de satisfacción en los servicios brindados fue de 98.60% y en transparencia fue de 84.4%</p> <p>Como resultado de Outcome” contamos con mejoramiento de las condiciones de vida de los</p>	



	<p>pequeños mineros, con la fiscalización se promueve la minería sostenible en el país con las cuales se benefician las partes interesadas, la minería artesanal con sus instructivos en la capacitación técnica, seguridad y medioambiental se ha logrado una mejor calidad de vida y mejor aprovechamiento de los recursos y protección del medioambiente en las zonas de extracción.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuesta de satisfacción de los servicios</li> <li>➤ Informes de planificación.</li> <li>➤ Charlas en la minería artesanal.</li> <li>➤ Comité de seguridad.</li> </ul>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Actualmente estamos evaluando el modelo de proceso de compra y entrega de minerales de la empresa pública ENAMI para promover la sostenibilidad de la minería artesanal en el país.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Modelo de proceso de compra</li> <li>➤ Entrega de minerales de la empresa pública ENAMI.</li> </ul>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La institución mantiene e implementa las mejoras producto de los contratos, convenios y acuerdo con autoridades, instituciones y empresas relacionadas al sector minero, entre las cuales cabe destacar: acuerdo con Ministerio de Deportes, SODOGEO, IDECOOP, INAGUJA, Barrick, MIMARENA, universidad UTECO, entre otros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acuerdo con Ministerio de Deportes.</li> <li>➤ SODOGEO, IDECOOP, INAGUJA, Barrick, MIMARENA,</li> <li>➤ Universidad UTECO.</li> </ul>	

<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p>	<p>El IDOPRIL realiza una auditoria de Riego Laboral en las instalaciones de la institución. El Ministerio de Administración pública realiza mediante el monitoreo del SISMAP una auditoria de todos los subsistemas de la organización, como también presencial y una auditoria anual a los expedientes de los empleados en el departamento de recursos humanos. Además, Guía CAF versión 2020 Documento Externo para el autodiagnóstico de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Auditoria de Riesgos Laborales por IDOPRIL.</li> <li>➤ El Ministerio de Administración pública (MAP).</li> <li>➤ SISMAP</li> </ul>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>En la DGM se implementó un programa de Landfolio (sistema de administración y trámite de concesiones mineras), adquisición de drones y GPS diferencial marca Tremble, creación de base o mapa de las concesiones mineras para minimizar los solapamientos de las concesiones mineras. Adquisición de las licencias de los softwares de los sistemas de tecnología de la información. Se continúa el proceso de renovación de las infraestructuras de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Portal institucional,</li> <li>➤ Sistema de gestión de concesiones minera.</li> <li>➤ GPS diferencia</li> <li>➤ Redes sociales.</li> </ul>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>El Ministerio de Administración pública realiza mediante el monitoreo del SISMAP una auditoria de todos los subsistemas de la organización. una</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>auditoria anual a los expedientes de los empleados en el departamento de recursos humanos. Además, Guía CAF 2013 Documento Externo Página 66 de 66 SGC-MAP la Cámara de Cuentas realiza una auditoria a las declaraciones juradas de los funcionarios.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Monitoreo SISMAP,</li> <li>➤ Guía de Autodiagnóstico CAF.</li> <li>➤ Auditoria a los empleados vía Recursos Humanos.</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Eficiencia de la organización en términos de:</b></p>		
<p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>La necesidad de profesionales ha sido en gran medida suplida a través de la contratación de personal de las diferentes áreas. La DGM procura la capacitación continua de sus colaboradores, además del área laboral de los mismos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ participación de los técnicos geólogos en talleres.</li> <li>➤ Informe de evaluación del IDOPPRIL.</li> </ul>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>La DGM a través de la ejecución efectiva de la Resolución No. R- MEM-REG-002-2017 emitida por el Ministerio de Energía y Minas que establece un número máximo de 3 correcciones para el perfeccionamiento de las solicitudes de concesión en gestión, ha reducido el tiempo de respuesta al ciudadano.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Resolución No. R- MEM-REG-002-2017.</li> </ul>	

<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Con la experiencia en la autoevaluación CAF del MEM mejoramos el tiempo de la autoevaluación propia evitando cometer sus errores. Con la experiencia de los países iberoamericanos en el área de minería artesanal se concretan acuerdos y experiencias que son asumidas para la mejoría de las operaciones en el país. Acuerdos con CIRDI (Canadian International Research Development Institute). También, Las reuniones anuales del IGF (Intergovernmental Forum on Mining, Minerals, Metals and Sustainable Development) con temas de actualidad del sector minero internacional para conocer el avance o situación de los países participante.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acuerdos con CIRDI (Canadian International Research Development Institute).</li> <li>➤ Reunions anuales del IGF (Intergovernmental Forum on Mining, Minerals, Metals and Sustainable Development).</li> </ul>	
<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>La DGM firmó un acuerdo con el CEIRD que se cumple siempre que el CEIRD solicite apoyo de posibles inversionistas en el área minera grande y/o artesanal. Se realizó un contrato con el Grupo Jaragua para el suministro de plantas para la remediación de la zona minada del área de Las Mercedes, Pedernales que se ha cumplido a cabalidad. Acuerdo con el MEM para las fiscalizaciones conjunta de las concesiones mineras.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contrato Grupo Jaragua</li> <li>➤ Reglamento de fiscalización.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acuerdo con el MEM</li> </ul>	
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>La DGM con el uso de la página web institucional ha obtenido un impacto en la eficientización de los servicios prestados a la ciudadanía. De igual forma utiliza el SIGEF (Sistema de la Gestión Financiera), para optimizar los procesos administrativos de la institución; los indicadores del SISMAP (Sistema de Monitoreo de la Administración Pública).</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Servicios colocados en el portal web, SIGEF (LIBRAMIENTOS, NOMINAS,</li> <li>➤ EJECUCION PRESUPUESTARIA, ETC).</li> <li>➤ INFORME SISMAP.</li> </ul>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>La Contraloría General de la República a través de la Unidad de Auditoría Interna (UAI) y la Dirección General de Contabilidad Gubernamental realizan la auditoría de los diferentes procesos financieros de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Libramientos (cheques, nominas e informes de cortes semestrales).</li> </ul>	
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.		No se ha participado en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>La DGM cumple en un 100% los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presupuesto inicial aprobado.</li> <li>➤ Ejecución presupuestaria.</li> </ul>	

<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La DGM por medio de los procesos de compras y contrataciones ha adquirido softwares y equipos tecnológicos, así como las instrumentaciones necesarias para eficientizar el servicio al ciudadano y las labores de campo.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actas de adjudicación</li> <li>➤ LANDFOLIO y GPS.</li> <li>➤ Informe financiero</li> </ul>	
--	--	--

**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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.