



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA
DOMINICANA

ENERGIA Y MINAS

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y
DESARROLLO**

**DEPARTAMENTO DE CALIDAD EN LA
GESTIÓN**

1er. INFORME DE AVANCE CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORA CAF

Enero 2024 – Junio 2024

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ANTECEDENTES	3
4. ALCANCE.....	4
5. METODOLOGÍA	4
6. RESULTADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA CAF	5
7. CONCLUSIÓN	12
8. RECOMENDACIONES FINALES.....	12

1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las disposiciones y requerimientos que promueven fortalecimiento institucional basado sistemas y modelos gestión de la calidad reconocidos internacionalmente y de aplicación en las entidades pertenecientes a la Administración Pública, el Ministerio de Energía y Minas (MEM) ha asumido el esquema de autodiagnóstico institucional en base a los criterios del Marco Común de Evaluación (CAF), como un marco metodológico para definir las principales líneas de acción para la mejora continua.

Al establecer el Plan de Mejora CAF, en base a los resultados del Autodiagnóstico realizado se ha permitido evidenciar resultados concretos logrados por el esfuerzo conjunto del Comité de Calidad Institucional y todas las unidades funcionales del MEM en cada uno de los criterios que componen CAF. En efecto, como resultado de la aplicación del autodiagnóstico se evidencia significativos avances en la adopción de este modelo de excelencia y en el establecimiento de las acciones de mejora identificadas para cada uno de los criterios de este modelo de excelencia organizacional.

Este informe contiene una descripción detallada y la representación gráfica de los resultados obtenidos luego de establecer el plan de mejora institucional y avances obtenidos a partir de la aplicación del autodiagnóstico inicial en base al modelo CAF, y el seguimiento o la reevaluación periódica requerida por el Ministerio de Administración Pública, órgano rector y organizador general de este proceso.

2. OBJETIVO

Presentar los resultados actualizados de los avances en la implementación del Plan de Mejora CAF elaborado a partir de los autodiagnósticos institucionales realizados por el Comité de Calidad Institucional en enero 2024 - junio 2024.

3. ANTECEDENTES

La adopción del autodiagnóstico institucional da respuesta al mandato establecido mediante el Decreto 211-10, que declara de carácter obligatorio la aplicación del Modelo CAF – Marco Común de Evaluación, conocido por sus siglas en inglés como el Common Assessment Framework.

El CAF se define como una herramienta de utilidad para las instituciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento, mediante la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora.

Inicialmente, se llevó a cabo el primer autodiagnóstico CAF, como punto de partida para determinar el grado del cumplimiento de los aspectos globales o requerimientos del CAF, se analizaron cada uno de estos aspectos requeridos, y se identificaron los puntos fuertes y las oportunidades de mejora.

Posteriormente se elaboró el plan de mejora siguiendo los lineamientos propuestos en la metodología, consolidando las acciones de mejora según criterios, basados a su vez en la definición de objetivos y metas concretas que permitan incrementar el desempeño y la productividad en las diferentes unidades funcionales del MEMRD.

4. ALCANCE

El presente informe abarca la evaluación de las 7 acciones de mejora definidas en el Plan de Mejora CAF institucional para el período enero 2024 - junio 2024, relacionadas a los criterios que componen el Marco Común de Evaluación CAF.

5. METODOLOGÍA

La actualización del Plan de Mejora se enmarca dentro del ciclo de mejora continua “Planear, Hacer, Verificar, Actuar (PDCA)” definido en el Marco Común de Evaluación, modelo de excelencia dispuesto por mandato para el cumplimiento en las instituciones pertenecientes administración pública.

La adopción del autodiagnóstico institucional en base al modelo de excelencia CAF, constituye el marco de referencia para evaluar los niveles de calidad, eficacia y eficiencia sobre el cual se establece el Plan de Mejora CAF.

Conforme lo establece la metodología dispuesta por el MAP inicialmente, el Comité de Calidad Institucional. llevó a cabo el autodiagnóstico institucional, evaluando el nivel de cumplimiento de cada aspecto contenido en los criterios y subcriterios, obteniendo así la relación de los puntos fuertes y de las áreas de mejora a ser establecidas en el MEM.

Dentro de la metodología, las áreas de mejora identificadas engloban los aspectos globales que deben ser cubiertos para cada criterio, se agruparon considerando los aspectos comunes, tema o ámbito de desarrollo describiendo para cada una lo siguiente:

- Criterio
- Subcriterio
- Objetivo
- Área de Mejora
- Actividades Requeridas
- Fecha de ejecución
- Indicador
- Responsables de la implementación

Al transcurrir el periodo de establecimiento de las acciones de mejora, contando con las evidencias del cumplimiento de estas, se asignó la escala de puntuación de 0-30%; 31-70%; 71-100%, según el grado de ejecución de las acciones de mejora. De esta manera, de acuerdo al resultado del puntaje, a cada área de mejora asigna el nivel de cumplimiento en tres categorías, bajo, medio, alto. Finalmente, las áreas de mejora cuyas acciones han sido realizadas en su totalidad, se referencian en el plan de mejora como un objetivo logrado.

Este grado de cumplimiento se determinó en concordancia la escala de puntuación que se utiliza para medir el cumplimiento institucional dentro de otros sistemas de monitoreo de la gestión pública, tales como NOBACI y SISMAP.

6. RESULTADOS EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA CAF

Subcriterio 1.3 Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia

Objetivo: Asegurar el Fortalecimiento Institucional.

Acciones definidas:

Gestionar elaboración y aprobación del Manual de Cargos.

Tiempo de ejecución: enero 2024 – junio 2024.

Indicador(es):

A) Manual de Cargos Aprobados y socializados.

REGISTRO DE ASISTENCIA									
Nombre de la actividad: Socializar con las áreas el Manual de cargos del Ministerio de Energía y Minas aprobado				Tipo: ☐ Interna: ☒ Externa: ☐		Código: DPO-DCG-FR02			
Temas principales a tratar: Dar a conocer los cargos aprobados por área						Versión: 02			
Fecha: 30/01/2024				Hora: 2:30 pm		Pág. 1 de 1			
Nombre del moderador o facilitador: Lorraine Yapor Mouri				Área que organiza: DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS/ Departamento de Organización del Trabajo y Compensación					
				Lugar: Salón de RRHH					
No.	Nombre y apellido	Institución/Área	Cargo	Correo	Teléfono o Extensión	Género	Firma		
1	Pedro Rojas Soto	MEM/RRHH	Analista	pedro.rojas@mem.gob.do	1009	F	[Firma]		
2	Andrés Rojas Soto	MEM/RRHH	Técnico	andres.rojas@mem.gob.do	1009	F	[Firma]		
3	Carlos Montiel	MEM/Clebs	Encargado	carlos.montiel@mem.gob.do	6004	M	[Firma]		
4	Enrique Soto	MEM/Comproba	Encargado	enrique.soto@mem.gob.do	3301	F	[Firma]		
5	Edy D. Soto	MEM/Comproba	Encargado	edy.d.soto@mem.gob.do	6011	M	[Firma]		
6	Enrique Soto	MEM/Comproba	Encargado	enrique.soto@mem.gob.do	6069	M	[Firma]		
7	Enrique Soto	MEM/Comproba	Encargado	enrique.soto@mem.gob.do	1022	M	[Firma]		
8	Enrique Soto	MEM/Comproba	Encargado	enrique.soto@mem.gob.do	4095	M	[Firma]		
9	Enrique Soto	MEM/Comproba	Encargado	enrique.soto@mem.gob.do	4	M	[Firma]		
10	Enrique Soto	MEM/Comproba	Encargado	enrique.soto@mem.gob.do	1000	M	[Firma]		
11	Enrique Soto	MEM/Comproba	Encargado	enrique.soto@mem.gob.do	1000	M	[Firma]		
12	Enrique Soto	MEM/Comproba	Encargado	enrique.soto@mem.gob.do	1000	M	[Firma]		

REGISTRO DE ASISTENCIA									
Nombre de la actividad: Socializar con las áreas el Manual de cargos del Ministerio de Energía y Minas aprobado				Tipo: ☐ Interna: ☒ Externa: ☐		Código: DPO-DCG-FR02			
Temas principales a tratar: Dar a conocer los cargos aprobados por área						Versión: 02			
Fecha: 30/01/2024				Hora: 9:15 am		Pág. 1 de 1			
Nombre del moderador o facilitador: Lorraine Yapor Mouri				Área que organiza: DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS/ Departamento de Organización del Trabajo y Compensación					
				Lugar: Salón de RRHH					
No.	Nombre y apellido	Institución/Área	Cargo	Correo	Teléfono o Extensión	Género	Firma		
1	Enrique Soto	MEM/RRHH	Técnico	enrique.soto@mem.gob.do	1009	F	[Firma]		
2	Enrique Soto	MEM/RRHH	Técnico	enrique.soto@mem.gob.do	1009	F	[Firma]		
3	Enrique Soto	MEM/RRHH	Técnico	enrique.soto@mem.gob.do	1009	F	[Firma]		
4	Enrique Soto	MEM/RRHH	Técnico	enrique.soto@mem.gob.do	1009	F	[Firma]		
5	Enrique Soto	MEM/RRHH	Técnico	enrique.soto@mem.gob.do	1009	F	[Firma]		
6	Enrique Soto	MEM/RRHH	Técnico	enrique.soto@mem.gob.do	1009	F	[Firma]		
7	Enrique Soto	MEM/RRHH	Técnico	enrique.soto@mem.gob.do	1009	F	[Firma]		
8	Enrique Soto	MEM/RRHH	Técnico	enrique.soto@mem.gob.do	1009	F	[Firma]		
9	Enrique Soto	MEM/RRHH	Técnico	enrique.soto@mem.gob.do	1009	F	[Firma]		
10	Enrique Soto	MEM/RRHH	Técnico	enrique.soto@mem.gob.do	1009	F	[Firma]		
11	Enrique Soto	MEM/RRHH	Técnico	enrique.soto@mem.gob.do	1009	F	[Firma]		
12	Enrique Soto	MEM/RRHH	Técnico	enrique.soto@mem.gob.do	1009	F	[Firma]		

Responsable(s): Dirección de Recursos Humanos

Resultado del avance en la implementación: 100%

Nivel de cumplimiento: Alto

CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Subcriterio 3.2 Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos y tanto individuales como de la organización.

Objetivo: Garantizar la transferencia de conocimientos contenido en las capacitaciones.

Acciones definidas:

Contar con políticas y procedimientos que garanticen la transferencia de los conocimientos.

Tiempo de ejecución: enero 2024 – junio 2024

Indicador(es):

A) Procedimiento actualizado



Responsable(s): Dirección de Recursos Humanos

Resultado de avance en la implementación: 100%

Nivel de cumplimiento: Alto

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

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

Objetivo: Asegurar el fortalecimiento institucional.

Acciones definidas:

Implementar Carta Compromiso al Ciudadano (CCC) en el MEMRD.

Tiempo de ejecución: enero 2024 – junio 2024

Indicador(es):

A) Carta Compromiso al Ciudadano publicada.

DEBERES DEL CIUDADANO

- Tratar con respeto, cortés, amabilidad y consideración a los servidores de este ministerio;
- Cumplir con toda la documentación requerida para solicitar el servicio;
- Respetar los plazos establecidos para la entrega de lo solicitado;
- Colaborar en el buen desarrollo de los procedimientos, cumpliendo con las obligaciones previstas en las leyes;
- Denunciar cualquier irregularidad que se produzca con relación a los servicios prestados por la institución;
- Notificar cualquier atención especial y preferente si se trata de embarazadas, personas en situación de discapacidad y adultos mayores;
- Reportar cualquier insatisfacción con el servicio recibido;
- Actuar de acuerdo con el principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en los procedimientos, y de efectuar o aportar a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas;
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, evitando la reiteración de solicitudes improcedentes.

FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Contamos con una Oficina de Acceso a la Información (OAI) donde se gestionan las solicitudes de servicio e información, dentro del tiempo de compromiso que establece la Ley General de Libre Acceso a la Información Núm. 200-04.

CONTACTO
809-535-9098 Ext. 1061 y 1028

QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Se dispone de buzones físicos ubicados en el primer nivel de la recepción conteniendo código QR (Acceso Digital), acompañado de formularios para que puedas expresarte.
- Correo electrónico: info@mem.gob.do habilitado para que exprese las quejas y sugerencias.
- Sistema Nacional de Atención a Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Denuncias (Sistema 311).
- Oficina de Acceso a la Información (OAI), contacto: 809-535-9098, ext. 1061 y 1028.

15 DÍAS LABORALES

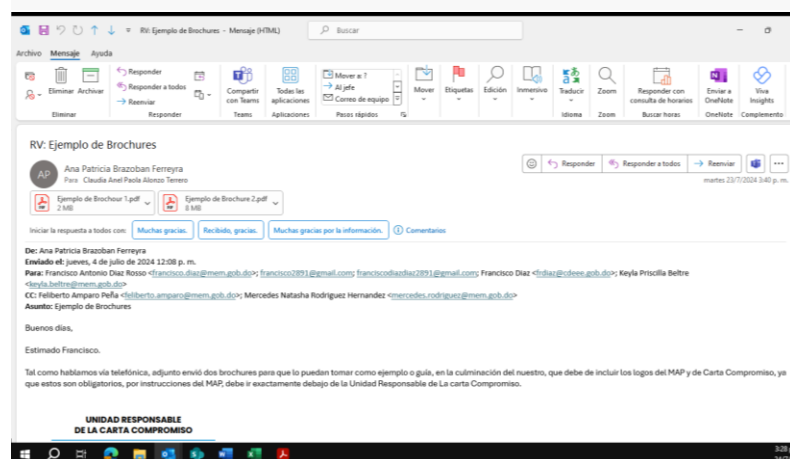
DATOS DE CONTACTO

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO
Departamento de Calidad en la Gestión

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

PRIMERA VERSIÓN
JULIO 2023 | JULIO 2025



Responsable(s): Dirección de Planificación y Desarrollo

Resultado de avance en la implementación: 80%

Nivel de cumplimiento: Medio

Subcriterio 4.5 Gestionar la tecnología

Objetivo: Asegurar la rentabilidad y eficiencia de las tecnologías usadas y su impacto.

Acciones definidas:

Evaluar el uso eficiente y efectivo de los recursos tecnológicos.

Tiempo de ejecución: enero 2024 – junio 2024

Indicador(es):

A) Informe de evaluación de costo-efectividad aprobado.

Responsable(s): Dirección TIC/ Dirección Administrativa/ Dirección Financiera

Resultado de avance en la implementación: 80%

Nivel de cumplimiento: Alto

CRITERIO 6. Resultados orientados a los ciudadanos

Subcriterio 6.1 – Mediciones de la percepción

Objetivo: Asegurar el fortalecimiento institucional

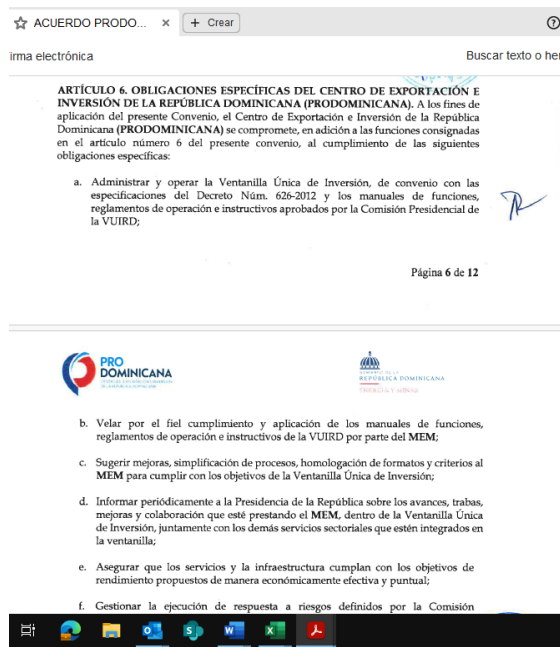
Acciones definidas:

Establecer ventanilla virtual

Tiempo de ejecución: enero 2024 – junio 2024

Indicador(es):

A) Servicio virtual realizado.



Responsable(s): Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

Resultado de avance en la implementación: 100%

Nivel de cumplimiento: Alto

CRITERIO 8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Subcriterio 8.2 – Mediciones del rendimiento organizacional.

Ministerio de Energía y Minas, Dirección de Planificación y Desarrollo

Objetivo: Asegurar el fortalecimiento institucional.

Acciones definidas:

Establecer medidas que aseguren el fortalecimiento institucional

Tiempo de ejecución: enero 2024– junio 2024

Indicador(es):

A) Informe de resultados

a. **Proyección Numérica a noviembre de 2024 – Índice de Desempeño Institucional.** La proyección numérica lograr a finales de 2024 por el ente y órgano es la siguiente:

Ámbito	Indicador	Puntuación
PROFESIONALIZACIÓN DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	SISMAP Gestión Pública (MAP)	93.00
GESTIÓN DE LOS RECURSOS Y CALIDAD EN LA ASIGNACIÓN DEL GASTO	Índice Presupuestario (DIGEPRES)	85.00
	SISCOMPRAS (DGCP)	75.00
	NOBACI (Contraloría General de la República)	90.00
TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN	Índice de Transparencia Estandarizado (DIGEIG)	100.00
CALIDAD EN LA GESTIÓN	Índice CAF (MAP)	100.00
	ITICGE – TIC (OGTIC/MAP)	70.00
POLÍTICAS TRANSVERSALES	Género (MMujer)	90.00
	Cohesión Territorial (MEPyD)	80.00
	Sostenibilidad Ambiental (MIMARENA)	100.00
	Gestión de Riesgos (MEPyD)	80.00
	Participación Social (MINPRE)	100.00

Responsable(s): Dirección de Planificación y Desarrollo

Resultado de avance en la implementación: 87%

Nivel de cumplimiento: Alto

CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

Objetivo: Asegurar el fortalecimiento institucional.

Acciones definidas:

Establecer indicadores de medición

Tiempo de ejecución: enero 2024– junio 2024

Indicador(es):

A) Informe de seguimiento de indicadores externos

0.11Plan d...Informe resultado de... x+ Crear

ica

Buscar texto o herramientas

Inicio sesión



**INFORME DE SEGUIMIENTO INDICADORES INSTITUCIONALES
EXTERNOS 1ER TRIMESTRE 2024**

Tabla 1: Puntuaciones obtenidas en los indicadores de gestión externos

INDICADORES DE GESTIÓN	Años			
	2021	2022	2023	2024
Evaluación del Desempeño Institucional	N/A	N/A	76.60%	EN PROCESO
Sistema de Monitoreo de la Administración Pública. (SISMAP)	83%	86.40%	92.52%	93.00%
Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS)	97.45%	91.83%	77.32%	77.06%
Sistema de Análisis del Cumplimiento de las Normativas Contables (SISACNOC)	94%	70%	84%	CIERRE SEMESTRAL
Índice de Gestión Presupuestaria	N/A	78.80%	81.04%	EN ESPERA DE EVALUACION
Índice de Satisfacción Ciudadana	90%	92%	92%	92%
Cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)	47.66%	69.61%	85.76%	90.00%
Índice de Transparencia Estandarizado (DIGEIG)	95.43%	96.59%	97.97%	99.79%

5. GRÁFICOS EXPLICATIVOS



ESP3:1419/7

Responsable(s): Dirección de Planificación y Desarrollo

Resultado de avance en la implementación: 85%

Nivel de cumplimiento: Alto

7. CONCLUSIÓN

Establecer el plan de mejora, se define como el proceso mediante el cual crea el marco metodológico para implantar las acciones de mejora, incluyendo la relación de actividades que deben ser desarrolladas a fin de fortalecer la gestión institucional en base a los aspectos que no hayan sido aplicados en el MEM, contenidos en los criterios y subcriterios del reconocido modelo de excelencia CAF.

Luego de la evaluación realizada, el porcentaje general de cumplimiento del plan de mejora CAF pasó en el primer informe de avances de la implementación en un 90.28%, aspectos requeridos en cada criterio y subcriterio.

En sentido general, se han desarrollado numerosas acciones orientadas al fortalecimiento institucional y a la mejora continua, en efecto, con la adopción del modelo CAF en la institución se evidencia y se reafirma el compromiso de encauzar la institución hacia el cumplimiento de la Misión y Visión institucional, así como, el desarrollo de las buenas prácticas y la calidad de nuestros servicios internos y externos.

8. RECOMENDACIONES FINALES

Se observaron avances significativos en la implementación de este modelo de excelencia para cada criterio y Subcriterio. Como instrumento de fortalecimiento institucional, el Plan de Mejora CAF, pone de manifiesto el compromiso del MEMRD, de incrementar nivel de cumplimiento sobre los aspectos contenidos en cada criterio del modelo CAF en la institución.

Al concluir la evaluación del Plan de Mejora CAF se recomiendan las acciones siguientes:

- Remitir informes anuales requeridos como evidencia en el indicador Plan de Mejora CAF para cumplimiento del SISMAP.
- Priorizar las áreas de mejora según el impacto y la importancia para la consecución de los objetivos institucionales, considerando el presupuesto disponible.
- Dar seguimiento continuo a las acciones definidas con cada responsable de la implementación.