

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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ministerio de Energía y Minas

FECHA:

27-06-2025

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.

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
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
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).	El MEM revisó y reformuló su Misión y Visión Institucional, en el marco de la formulación del Plan Estratégico Institucional 2025-2028, involucrando a viceministros y directores existentes en el ministerio, en el mismo se incluyó las normativas vigentes tales como: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). Evidencia: • Plan Estratégico Institucional 2025-2028.	No se evidenció la participación de los grupos de interés en la formulación y desarrollo institucional de la misión, visión y valores.
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	Los valores institucionales se encuentran definidos en el Plan Estratégico Institucional 2025-2028. Evidencias: • Plan Estratégico Institucional 2025-2028 • Carta Compromiso al Ciudadano • Letreros acrílicos institucionales colgado en ambas recepciones, página web, Pc entre otros.	
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	La Misión, Visión, valores están alineados a las estrategias nacionales teniendo en cuenta la naturaleza de la institución. Evidencia: • Plan Estratégico Institucional 2025-2028	

Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).		
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.	Se evidenció la socialización de los objetivos estratégicos y operativos a viceministros y directores existentes en el ministerio. Evidencias: • Minutas de reuniones • Registros de participantes	No existe evidencia que se garantice una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.
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).	La revisión de la misión, visión y valores se realiza desde la perspectiva estratégica cada 4 años, siendo su última revisión en el 2025. Evidencias: • Plan Estratégico Institucional 2025-2028 • Minuta de reuniones • Registros de participantes	
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (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.	El MEM cuenta con documentaciones para la gestión de la prevención de comportamientos no éticos, conflictos de intereses, corrupción como apoyo para situaciones presentadas. Evidencias: • Acta de miembros Comisión de Integridad • Código de Integridad • Cronograma de actividades • Fotografías de reuniones • Publicaciones en portal y redes sociales • Minuta de reuniones • Registros de participantes	No existe un sistema para la gestión la prevención de comportamientos no éticos.

	• Reglamento Interno de Personal	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	El MEM refuerza la confianza, lealtad y respecto entre los niveles jerárquicos altos directivos y empleados. Evidencia: • Charla Relaciones laborales RR.HH. ley 41-08 de función pública	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores): 1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.		

El MEM cuenta con una estructura organizativa, manual de función, procedimientos y manual de competencias bajo la aprobada del Ministerio de Administración Pública (MAP).

Evidencias:

- Estructura Organizativa
- Manual de funciones
- Manual de Procedimientos
- Manual de competencias

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.	Desde la unidad de planificación y Desarrollo del MEM se está llevando a cabo el monitoreo de los indicadores de gestión, políticas transversales e indicadores de resultados correspondiente a la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) que impacta el desempeño institucional de la organización. Evidencias: • Matriz EDI • Presentaciones en PPT • Informes varios • Minutas de reuniones • Registros de participantes • Fotografías • Capsulas informativas • Reportes EDI	
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.).	El MEM introduce algunas mejoras de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades como por ejemplo la aprobación de la carta compromiso al ciudadano, donde se identifican los días de compromisos para la entrega del servicio solicitado, también contamos con unas unidades que ofrecen servicios a un grupo de interés específicos tales como gestión social y comunitaria, asuntos ambientales, energía, minas entre otros. En cuanto a la perspectiva de género existe un comité, política, instructivos, capsulas informativas entre otros. Evidencias: • Carta Compromiso al Ciudadano • Presentaciones en PPT asuntos ambientales	No existe un 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. No se ha socializado la política de participación social.

	• Presentaciones en PPT gestión social y comunitaria • Registros de participantes gestión social y comunitaria y asuntos ambientales • Comité de género • Política de género • Instructivo de género • Programa permanente de género • Protocolo de género • Capsulas informativas de género	
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.	A través del Procedimiento de Administración de Valoración del Riesgo (VAR), se da seguimiento a todos los riesgos identificados en la planificación operativa anual. A través del procedimiento de programación y ejecución de auditorías de control interno realizada una vez al año. Evidencias: • Informes semestrales de la VAR • Matriz de Riesgo, • Plan y programa de Auditoria de Control de Interno	
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.	El MEM ha implementado la norma ISO 9001:2015 para la gestión de calidad, así como la norma ISO 27001 para la seguridad de la información. También ha logrado la certificación en la norma ISO 50001, que se enfoca en la gestión de la energía en proceso de implementación Norma ISO 37001 “Sistema de Gestión Anti-Soborno (SGAS)”, el cual propende a la mejora de sus procesos internos, adoptando medidas y controles para prevenir, detectar y enfrentar el soborno dentro de la organización. Evidencias: • Certificado ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad • Certificado 50001 de gestión de energía • Certificado 27000 de DTI	

	• Documentos que sustentan el proceso de implementación Norma ISO 37001 “Sistema de Gestión Anti-Soborno (SGAS)” • Autoevaluación CAF • Plan de Mejora	
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	Reconociendo la importancia de la comunicación entre las partes internas y externas, el MEM provee canales para una comunicación eficaz contribuyendo al éxito de la institución. Evidencias: • (Uso Interno) correo institucional • Carpetas compartidas • Boletín institucional • Grupo de WhatsApp interno • Redes sociales • Página web • Mural informativo	
7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.	El MEM se proveen condiciones para el trabajo en equipo, la realización y gestión de proyectos y procesos. Evidencias: • Seguimiento a metas institucionales y metas misionales • Equipo de auditores internos • Equipo de monitoreo de las NOBACI • Comité Institucional a la Calidad • Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, • Comité de Compras • Comité de Integridad • Correo de reuniones, minutas, fotos, documento que sustenta todo lo anterior expuesto.	
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.	La comunicación internas y externas se asegura a través de distintos canales que contribuye a los conocimientos de las novedades entre otras	

	informaciones relevantes de la institución. Evidencias: • Uso Interno Correo institucional • Asignación de flota • Carpetas compartidas • Boletín institucional • Murales informativos • Grupo de whatsApp interno • Externo página web y redes sociales	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	La mejora continua de los procesos institucionales se refleja en la Revisión por la Dirección donde conforme a lineamientos de la norma se deben presentar las acciones de mejora del SGC, así como también contamos con una política de innovación y realización de actividades “Somo ahorros”. Evidencias: • Presentación de Revisión por la Dirección • Informes de Revisión por la Dirección • Registro de participantes • Política de innovación • Campaña promocional “Somo ahorros”	
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.	Algunos cambios son comunicados para conocimiento de los empleados y grupos de interés. Evidencias: • Correos institucionales • Publicación en la página interna y externa	• No se existe evidencia de que se comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a “A TODOS” los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de estos.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):		
1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando	El MEM cuenta con equipos de mejoras cuyo objetivo principal es proponer y realizar mejoras a los procesos o actividades dentro de la organización.	

en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	Evidencias: • Seguimiento a metas institucionales y metas misionales • Equipo de auditores internos • Equipo de monitoreo de las NOBACI • Comité Institucional a la Calidad • Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, • Comité de Compras • Comité de Integridad • Comité Carta Compromiso al Ciudadano • Comité EDI • Comité de Género • Comité Institucional en Asuntos Ambientales • Correo de reuniones, minutas, fotos, documento que sustenta todo lo anterior expuesto.	
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.	La relación entre líderes y empleados refleja una cultura de confianza que garantiza la no discriminación entre las partes. Evidencias: • Política de Igualdad de Género • Reglamento Interno de Personal	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Los empleados se encuentran informados de manera periódica de los asuntos claves referentes a la organización. Evidencias: • Mural Informativo • Correos electrónicos individuales y masivos • Minutas de reunión • Registros de asistencia de reunión	
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.	El MEM contribuye con el desarrollo del personal a través del plan de capacitación anual y en los Acuerdos del desempeño laboral. Evidencias: • Plan de Capacitación Anual	

	• Acuerdos del desempeño laboral • Minutas de Monitores de evaluación del Desempeño • Relación de evaluación del desempeño del personal	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.		
	Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	
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).	La institución contribuye con el desarrollo del personal a través del plan de capacitación anual estimulando el desarrollo de sus competencias, así como también se documenta en los acuerdos de desempeño las capacitaciones recomendadas para los empleados. Evidencias: • Procedimiento de Capacitación y Desarrollo del personal • Plan de Capacitación Anual • Evaluación del Desempeño.	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	La Dirección de RR.HH. reconoce el personal a través de evaluación del desempeño por sus calificaciones excelentes y algunas unidades reconocen a su personal por cualidades mostradas en sus áreas. Evidencias: • Tatuillas en acrílico	

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):		
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.	El MEM cada año aplica la encuesta de satisfacción ciudadana el cual le permite la recopilación y retroalimentación directa e identificar áreas de mejora y fortalecer la relación con los ciudadanos para la satisfacción del servicio ofrecido. Evidencia: • Informe de Satisfacción Ciudadana	No se evidencia que el MEM evalúe a grupos de interés para conocimiento de sus expectativas y necesidades para la elaboración del marco estratégico institucional pudiendo definir acciones que permitan la cobertura de esas necesidades de manera satisfactoria.
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	El MEM desarrolla políticas públicas relacionados con los diferentes sectores de las atribuciones propias que pertenece la institución, también contamos con la implementación de las 6 políticas transversales, amparadas por los órganos rectores tales MIMARENA, MEPyD, MINPRE. MIREX entre otras. Evidencias: • Matriz de Políticas Públicas priorizadas • Informe de evaluación de las políticas transversales	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	Las políticas públicas relevantes para la organización han sido incorporadas en el Plan Estratégico Institucional (PEI). A través de la Dirección Jurídica Evidencia: • Matriz de políticas públicas	No se evidencia la se divulgan todas las leyes, decretos, normativa, resoluciones, etc. que impacten en el que hacer institucional.
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	Los productos y servicios ofrecidos por la institución están directamente alineados con las	

	políticas públicas y decisiones políticas en acuerdo con las autoridades acerca de los recursos necesarios. Evidencias: Plan Estratégico 2025-2028 donde se declara explícitamente la relación del plan con la Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público 2025-2028, Plan de Gobierno 2025 – 2028 y los objetivos de desarrollo sostenible y los productos del MEM.	
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.).	El MEM tiene relaciones públicas con varias entidades. Principalmente, trabaja con: Entidades gubernamentales: El Ministerio interactúa con otros ministerios, instituciones del gobierno central y locales, para coordinar políticas energéticas y mineras. Empresas del sector energético y minero que mantiene relaciones con empresas privadas que operan en estos sectores, incluyendo empresas de exploración, producción, distribución, y generación de energía. Organizaciones de la sociedad civil: Interactúa con organizaciones ambientalistas, grupos de defensa de los derechos laborales, y otras ONGs involucradas en temas energéticos y mineros. Medios de comunicación: El MEM utiliza las relaciones públicas para comunicar información sobre sus actividades, políticas y proyectos a la prensa, tanto nacional como internacional. Instituciones académicas y de investigación:	

	Colabora con universidades y centros de investigación para desarrollar proyectos de investigación en energía y minería, y para la formación de profesionales en estos campos. Público en general: El MEM tiene la responsabilidad de comunicar sus políticas a la ciudadanía, a través de campañas de información, participación ciudadana y otros mecanismos de comunicación. Evidencias: •Acuerdo de colaboración •Informes •Minutas de reuniones •Registros de participantes •Fotografías	
6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.	El MEM mantiene relaciones periódicas con asociaciones profesionales y organizaciones representativas entre otras. Evidencias: • Informes de actividades realizadas • Minutas de reuniones • Registros de participantes • Fotografías • Boletín informativo • Gente informada (intranet) • Mural informativo	
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.		

El MEM recibió un reconocimiento por obtener la mayor puntuación en el ranking de las ASFL, así como también la Edith Paulino, Directora de Políticas y Servicio Nuclear recibió la Medalla al Mérito de la Mujer Dominicana 2025 en la categoría profesional.

Evidencias:

•Tatuillas en acrílico

	No se evidencia que el MEM promueve la conciencia pública, la reputación desarrollada bajo un concepto de marketing/publicidad centrada en las necesidades de los grupos de interés.
--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	El MEM tiene identificadas las condiciones que debe cumplirse para alcanzar los objetivos que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos y definición de las propiedades a través de la alienación de nuestro plan estratégico institucional (PEI) con la estrategia nacional de desarrollo: objetivo específico I.I.I: Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local, del cual se desprenden los objetivos estratégicos, planes plurianuales y planes estratégicos y planes estratégicos sectoriales. A través del análisis regular del entorno como insumo para planes y proyectos y con la realización de un análisis para planes y proyectos y con la realización de un análisis de las fortalezas,	

	oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), tomando en consideración el análisis político, económico, social, tecnológico y legal en el análisis de campo de fuerza, los cuales están establecidos en los procedimientos de planificación estratégica y operativa. Este ejercicio, fue desarrollado durante la jornada de formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, dichos análisis han permeado a toda la planificación en diferentes indicadores, entre ellos relativos a la tecnología. También se han formulado instrumentos normativos con políticas y procedimientos para la elaboración del PEI y POA, SISPOA (plataforma para el seguimiento al POA), así como la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades de la institución en base a los análisis del entorno interno y externo, existiendo matrices para esta gestión. Evidencias: •Análisis del entorno 2024 •Análisis FODA 2024 • Procedimiento de Formulación PEI • Procedimiento de Formulación POA • Procedimiento Riesgos • Captura de pantalla SISPOA...	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	El MEM a través de una matriz tienen identificados todos los grupos de interés relevantes, que contiene las necesidades y expectativas de estos. Mediante Jornadas de Planificación de 2024 y 2025 se han realizado levantamientos periódicos para detectar las necesidades y expectativas. Además, en dicha jornada se desarrolla el Análisis del Contexto Organizacional enriquecido con los aportes de la mirada externa de los representantes de los grupos de interés participantes. También en el mapa de	

	proceso, se tienen identificadas las entradas y salidas con las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas. En adición se realizan encuestas de satisfacción y de expectativas a usuarios externos, así como también se apertura el buzón de quejas y sugerencias mediante las cuales se conocen necesidades y expectativas. Producto de las auditorías externas e internas del Sistema ISO 50001:2018, 9001:2015, 27001:2022, 37001:2025 y 37301:2021 de nuestras partes interesadas AENOR Dominicana, S.R.L. y Concepta como empresas certificadoras. Se aplicaron mejoras a las matrices de partes interesadas, la matriz de comunicación y al sistema de gestión de riesgos. Evidencias: • Matriz de Grupos de Interés. • Jornada formulación Plan Estratégico Institucional PEI 2025- 2028. • Mapa de Procesos. • Informe de encuestas de satisfacción y expectativas de usuarios externos. • Informes de sugerencias y quejas recibidas a través de los buzones.	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	A través del análisis del entorno en el ámbito legal, se analiza la reforma del sector público que nos conciernen a la Ley No. 100-13 que crea el Ministerio de Energía y Minas, como órgano dependiente del Poder Ejecutivo, encargado de la formulación y administración de la política energética y de minería metálica y no metálica. Además, analizamos la ley de estrategia general de desarrollo, que nos vincula con el objetivo específico, Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y	

	rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local. Contamos con una matriz de cumplimiento legal, en donde se toma en cuenta todas las leyes que pudiesen afectar el entorno legal del MEM entre ellas, la Ley Orgánica de la Administración Pública, No. 247-12., Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04. Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de Ley 449-06 contamos con una matriz de seguimiento para el cumplimiento a los requerimientos de la Ley 10-07 el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República, específicamente en lo que concierne a la Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y los cambios en esta norma, con responsables asignados y fecha de realización. Remitiéndose trimestralmente un informe de avance al referido ente regulador. Así como también se han creado y revisado unas series de documentos e instrumentos normativos: manuales, procedimientos, políticas, guías, concernientes a la planificación estratégica y operativa, al control, al sistema de gestión de riesgos y oportunidades, entre otros, en el ámbito de la planificación estratégica y operativa, control, riesgos, oportunidades, autoevaluación institucional, entre otros. También se contempla en el PEI 2025-2028 el indicador: índice de cumplimiento de estándares de transparencia institucional, con acciones periódicas en el POA 2025, en base a las leyes que lo regulan. Evidencias: • Análisis del entorno 2025 del PEI 2025- 2028	
--	---	--

	• Proyecto de Reforma de la Ley No. 100 13. • Matriz de cumplimiento legal. • Informe de avance e implementación trimestral de la NOBACI.	
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.	La institución realiza un análisis FODA cada año, mediante el cual se conoce la fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas que afrontará la institución. Se evidencia el análisis de entorno FODA 2024-2025, como insumo para el POA 2023. Se realiza una eficiente gestión de riesgos, como parte del proceso de control interno que incluye la matriz de riesgo 2024, la cual contiene el plan de mitigación y la evaluación de la eficacia para los mismos. Asimismo, se establece el monitoreo a las acciones de mitigación de riesgos en el procedimiento de la evaluación y respuesta al riesgo, que forma parte del Manual de Riesgos y Oportunidades, la institución planifica a través del POA y analiza el desempeño institucional a través de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) y los resultados de las encuestas de satisfacción y expectativas a usuarios externos, que son la base para realizar planes de acción que nos permiten mejorar la prestación de los servicios. También en el POA 2024 se mide la satisfacción de los grupos de interés con encuestas internas, y el porcentaje de satisfacción resultado de aplicación encuesta de clima organizacional. Evidencias: • Análisis del entorno 2024- 2028 • Análisis FODA 2024. • Matriz de Riesgos 2024. • Informe EDI.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: I) 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.	El MEM traduce de manera consistente la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo), con sus respectivos indicadores de medición, en base a prioridades y a las estrategias nacionales a través de la alineación del mapa de objetivos estratégicos en el plan estratégico institucional (PEI) 2024-2028, en el que se visualizan los objetivos a mediano plazo que darán respuesta a la visión institucional y que cuenta con indicadores de cumplimiento bajo cinco ejes estratégicos: Eje I. Consolidación de la rectoría institucional, Transición energética y aprovechamiento de recursos endógenos, Explotación minera sostenible, sustentable y responsable, Promoción del uso pacífico de las aplicaciones tecnológicas nucleares, Mejora de los procesos y desarrollo institucional. También se evidencia la traducción de la misión y visión y los PEI en el Plan Operativo Anual 2025, 2024 y 2023, en este último objetivos operativos y productos con indicadores y metas específicas a cumplirse en periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual. Evidencias: • Plan Estratégico Institucional 2025-2028. 2.2.2. Consolidado POA 2024/2025.	

	• Mapa de objetivos estratégicos PEI 2025- 2028. • Memoria anual remitida a la Presidencia de la República de 2025, 2024.	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	Existe evidencia del involucramiento de los grupos de interés más relevantes con la participación en las distintas jornadas formulación del plan estratégico institucional y plan operativo anual, realizadas en los años: 2025 y 2024. Se tienen identificadas las partes interesadas relevantes en: la Matriz de Grupos de Interés, en la que se visualiza las expectativas y necesidades de estos, el Mapa de Procesos. Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés, con la realización de las encuestas de satisfacción y de expectativas para conocer la calidad de los servicios brindados, el cual posee el indicador Se evidencia que el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, a través del objetivo estratégico del PEI 2024-2028 que establece lo siguiente “Proporcionar mecanismos que permitan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la disponibilidad de datos abiertos. Evidencias: • Riesgo de participantes de la jornada PEI 2025-2028. • Registro de participantes de la jornada POA 2025 y 2024. • Encuesta de Satisfacción de Servicios 2025 • Evaluación POA 2025.	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Existe evidencia de que la institución integra aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social, diversidad y de género en el plan estratégico 2028 2025 y POA 2025-2028.	

	Género contamos con un Reglamento de Funcionamiento del Comité Institucional, política de Equidad de Género e Inclusión de Personas con Discapacidad, Programa Permanente de Sensibilización y Prevención de la Violencia y Protocolo para la Prevención y Actuación frente a Casos de Violencia, Acoso y Discriminación de Género. Se evidencia la realización de jornadas de salud, en donde se impartieron charlas, toma de muestra de: mamografías, sonografías, entre otras. Se han desarrollado jornadas de reforestación, limpieza de playa, charlas al personal sobre temas de protección al medio ambiente, reciclaje. Se evidencia que se integran aspectos de diversidad en la prestación de servicio a las instituciones públicas. Se evidencia la diversidad en los procesos de compra, al integrar a las diferentes categorías de proveedores (pequeñas, mediana y grandes empresas). Se evidencia la diversidad en la contratación de personal, sin exclusión de discapacidades, religión, cultura, color, etc. Como parte del desarrollo de una política de Responsabilidad Social se tiene definido en el POA 2024 el producto: “Implementación del Programa de Responsabilidad Social”. Además, el diseño y ejecución de un programa de Reciclaje y Charla sobre Discapacidades, con el apoyo del Consejo Nacional de Discapacidad y la realización en: Se implementa una política de responsabilidad social. Evidencias: • Pliego de aprobación ISO 9001:2015, Acta Núm. MEM-CCC-141-2022. • Correos sobre medio ambiente. • Política de Participación Social.	
--	---	--

	• Jornadas de Reforestación. • Jornadas de Salud. • Programa Permanente de Sensibilización y Prevención de la Violencia.	
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.	El MEM garantiza la disponibilidad y gestión eficiente de recursos financieros mediante una planificación estratégica que incluye la elaboración del Presupuesto Anual, el Plan Anual de Compras y el POA, con indicadores que miden el cumplimiento y optimización del presupuesto. Se implementa la Estructura Programática 2024, siguiendo lineamientos de la Dirección General de Presupuesto, para ordenar acciones, recursos y controlar el gasto público. La formulación del presupuesto por resultados evalúa la eficacia y eficiencia, apoyada en informes físico-financieros y la asignación de recursos a productos y actividades a través del SIGEF. Además, el MEM gestiona los insumos necesarios mediante el Plan Anual de Compras, con seguimiento trimestral del POA para asegurar la ejecución adecuada. En 2024, se alinearon las operaciones con el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), optimizando recursos y promoviendo transparencia y eficacia. También se establecieron acuerdos interinstitucionales con el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) para capacitaciones, contribuyendo al cumplimiento de objetivos y con impacto presupuestario. Evidencias: • Acuerdo interinstitucional INAP. • Presupuesto Institucional 2022-2025. • Plan Operativo Anual (POA) 2023, 2024, 2025.	

	• PACC _Capacitación PACC. • Informes físico-financiero de 2023, 2024, 2025.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización: I) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se evidencia la implementación de las estrategias nacionales y de planificación en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, estructurado con una columna donde se muestran las estrategias y proyectos asociados a sus objetivos con la definición del tiempo en que se estima lograrlo, asimismo se realizan Planes Operativos Anuales conforme a la estructura organizativa, con las especificaciones en cada área institucional, en el año 2024 los indicadores se han identificado de acuerdo a su accionar, es decir en procesos, calidad, operativo, otros, conteniendo el despliegue de sus metas pro mes y por trimestre, con las actividades asociadas a éstos y a las estrategias y líneas de acción. Se cuenta con un mapa de proceso actualizado y alineado a los ejes y objetivos estratégicos contamos con procesos documentados de todas las áreas funcionales, en los cuales, se definen las actividades a desarrollar para el cumplimiento del objetivo institucional, los cuales son abordados en mayores detalles en el Criterio 5 – Procesos. La documentación está disponible para todos los colaboradores en la red, a través del INTRANET, también se difunden a todo el personal mediante correo electrónico. Además, el MEM cuenta con proyectos especiales de Tierras Raras, Laboratorio Secundario Dosimétrico y Geoportal IDEMEM. La Estructura	

	Organizativa del MEM fue aprobada en fecha 11 de octubre del 2022 bajo la Resolución No.025-2022, refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en procura de una gestión efectiva de sus procesos y productos, que permite dar expuesta a tiempo a las demandas de servicios de las partes interesadas Actualmente se trabaja en la revisión para actualización. Evidencias: • Proyectos Especiales. • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025- 2028. • Plan Operativo Anual (POA) 2024 • Resolución No.025-2022. 2.3.5 Captura de pantalla de documentos controlados INTRANET.	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	Se evidencian los indicadores en el PEI 2025-2028 asociados a los Planes Operativos Anual, específicamente en el del año 2024, los cuales tienen detalladas las actividades a realizar en periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual. En adición, se elaboran cronogramas de trabajo con tareas vinculadas a los diferentes indicadores. También se elabora y ejecuta el cronograma de monitoreo trimestral con las áreas que conforman el MEM, en el marco del indicador del POA 2024. Evidencias: • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025- 2028. • Plan Operativo Anual (POA) 2024. • Captura SISPOA Sistema de Seguimiento a la Planificación. • Informe Evaluación POA 2024. • Cronograma de trabajo PEI_CAF (añadir al PDF cronograma CAF). • Plan de Auditoría 2024.	

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.	La institución 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, a través de: Jornada de formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, jornada de planificación para la formulación de plan operativo anual (POA) 2024, publicación del PEI en el portal de transparencia y la página WEB, y otros medios digitales. Se evidencia que se comunican los resultados previstos logrados a los colaboradores a través del informe trimestral de resultados del POA en reuniones directivas. Se evidencia, que se comunica eficazmente a todo el personal de los distintos niveles organizacionales los planes estratégicos y operativos, incluyendo en dicha socialización a nuestro grupo de interés y/partes interesadas como se detalla a continuación: Socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, por grupo ocupacional, I, II, III, IV, V., jornada de planificación, 2023 y 2024 Se evidencia que la institución comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal a través de la socialización del plan de mejora CAF 2024 y en las reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de la ISO 5001-18, 9001-2015 así como también en las redes sociales. Evidencias: • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2024/ 2028. • Registros de participantes Plan Operativo Anual (POA) 2024. • Transparencia y de redes sociales.	
---	---	--

	• Presentaciones de la Revisión al SGC por la Dirección. • Publicaciones en periódicos redes de logros alcanzados.	
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.	El MEM realiza evaluaciones periódicas de sus logros a todos los niveles mediante monitoreos semestrales y anuales del PEI 2025-2028, y trimestrales de los POA a través del sistema SISPOA, permitiendo a cada unidad conocer sus avances y asegurar la ejecución estratégica y el cumplimiento de objetivos. La MEPLYD y el Ministerio de Hacienda también monitorean la producción y gestión financiera del MEM con sistemas como RUTA y PME, alineados con la Estrategia Nacional de Desarrollo y la Gestión Fiscal. La alta gerencia utiliza estas evaluaciones para ajustar la planificación estratégica y operativa, modificando líneas de acción, indicadores y actividades según la misión institucional. Además, se realizan autoevaluaciones anuales bajo la metodología CAF y se participa en el Premio Nacional a la Calidad, con planes de mejora basados en los informes de retorno. La comunicación interna incluye cronogramas y reportes de avances y certificaciones obtenidas en calidad y tecnología. El MEM también participa en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), que evalúa la gestión institucional mediante indicadores básicos y subindicadores, promoviendo la transparencia, eficiencia y profesionalización. Finalmente, los responsables de área elaboran planes de acción para metas no alcanzadas o parcialmente cumplidas, garantizando la mejora continua en la gestión institucional. Evidencias:	

	• Cuadros trimestrales POA. • Matriz de Riesgos POA 2024. • Sistema de Seguimiento Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISPOA). • Informe de resultados trimestrales POA 2.3.21. Resultados de Metas Presidenciales.	
--	--	--

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
La Organización:		
1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.	El MEM identifica necesidades de cambio e impulsa innovaciones tecnológicas para mejorar la gestión institucional mediante iniciativas como el Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISPOA), que evalúa el cumplimiento de actividades y estrategias. Además, la Dirección de Estadísticas Sectoriales ha implementado herramientas digitales como Power Apps, Power Automate, SharePoint y Power BI para gestionar solicitudes, automatizar la carga de datos y generar informes automáticos, contribuyendo así a la digitalización y transparencia de los servicios internos del ministerio. Evidencias: • Herramientas Dirección Estadísticas Sectoriales. • Matriz Alineación Inferior del PEI 2021 2024 (pág. 104/124). • Plan Operativo Anual (POA) 2023 • Captura del SISPOA • Diplomado para Auditor Líder ISO 27001 para desarrollar la implementación de la norma en el MEM.	
2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo	El Ministerio de Energía y Minas (MEM) impulsa una cultura de innovación y colaboración a través de	

entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.	diversas iniciativas orientadas al aprendizaje continuo y la mejora institucional. Entre estas acciones destaca el benchmarking realizado con el Ministerio de Industria y Comercio, que permitió adoptar mejores prácticas para la preparación de memorias de postulación al Premio Nacional a la Calidad, elevando así los estándares de eficiencia y calidad. Asimismo, el MEM implementa sesiones de benchlearning internas y externas, facilitando el intercambio de conocimientos con entidades como la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas, lo que contribuye al desarrollo de soluciones innovadoras para desafíos comunes. Además, el MEM ha establecido una política de innovación que promueve un espíritu creativo en todos los niveles organizativos, apoyada por cápsulas informativas y charlas de calidad difundidas a través de canales internos. Estas acciones han fortalecido el conocimiento y la participación del personal en iniciativas de mejora continua. En conjunto, estas estrategias reflejan el compromiso del MEM con la innovación y la colaboración, consolidando su liderazgo en la promoción de prácticas sostenibles y eficientes en el sector energético y minero. Evidencias: • Benchmarking MIC • Benchlearning DPD – DCG • Política de innovación • Capsulas informativas • Charlas de Calidad.	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	El Ministerio de Energía y Minas (MEM) reconoce la importancia de comunicar eficazmente su política de innovación y los logros resultantes a todos los	

actores involucrados. Esta comunicación transparente y abierta se realiza mediante dos estrategias principales, dirigidas tanto a nivel interno como externo, asegurando así que todos los grupos de interés estén informados y puedan participar activamente en el proceso de innovación y postulados estratégico. Las acciones desarrolladas incluyen: Para garantizar que todos los miembros de la organización estén al tanto y comprometidos con la política de innovación, el MEM coloca en la Intranet la Política de Innovación, uno de los canales internos, proporcionando actualizaciones, compartiendo éxitos y fomentando una cultura de innovación continua dentro de la organización. Divulgación a través de la Página Web y subportales: Para los grupos de interés externos, el MEM utiliza su página web como una herramienta clave para comunicar los resultados y logros significativos de la organización e iniciativas. La página web se actualiza constantemente con información relevante, incluyendo proyectos innovadores, mejoras implementadas, y reconocimientos obtenidos, asegurando transparencia y promoviendo la imagen del MEM como una entidad líder en innovación en el sector. Acciones Destacadas Resultantes: Lanzamiento y participación en una serie de WEBINAR talleres temáticos sobre avances tecnológicos y mejores prácticas en el sector energético y minero, reforzando así el compromiso del MEM con la educación continua y el desarrollo sectorial y la transición energética Estas iniciativas subrayan el compromiso del MEM con una comunicación efectiva y una gestión transparente, elementos clave para el fomento de un ecosistema de innovación robusto que involucre activamente a

	todos los actores relevantes. Mediante estas prácticas, el MEM no solo asegura una difusión amplia y efectiva de su política de innovación, sino que también celebra y comparte sus éxitos, reforzando su liderazgo y compromiso con la mejora continua y la innovación en el sector. Evidencias: • Subportales MEM • Política de innovación • Talleres Avances Sectores • Transición Energética.	
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.	El Ministerio de Energía y Minas (MEM) está firmemente comprometido con la promoción de un entorno que estimula la generación de ideas innovadoras y creativas entre su personal. Esta orientación estratégica busca no solo la mejora continua de la gestión interna, sino también responder de manera proactiva a las cambiantes expectativas de ciudadanos y clientes, optimizando recursos y enriqueciendo los bienes y servicios con mayor valor agregado. Entre las iniciativas clave que reflejan este compromiso se encuentra la implementación del Buzón de Quejas y Sugerencias, un sistema estructurado que invita al personal a presentar propuestas para mejorar procesos y servicios, fomentando así un sentido de pertenencia y valoración. Asimismo, se organizan comités de integración que reúnen a empleados de diferentes departamentos para trabajar colaborativamente en la creación de soluciones innovadoras frente a desafíos específicos. Para motivar la participación activa en la innovación, el MEM ha establecido un sistema de reconocimientos que incluye incentivos como	

	promociones y bonificaciones para quienes contribuyen con ideas que generan mejoras tangibles. Estas acciones consolidan un ambiente institucional que valora las contribuciones individuales y colectivas, fortaleciendo la gestión y posicionando al ministerio como un líder en la adaptación y respuesta a los retos del sector energético y minero. Evidencias: • Sugerencias. • Comité de Carta Compromiso. • Reconocimientos Personal por logros alcanzados en su Plan Operativo POA.	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se evidencia, que se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados, a través de la formulación y modificación del presupuesto de gasto 2023 el cual refleja un incremento y a través del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023, que contienen los recursos necesarios para el financiamiento de los proyectos planificados en el MEM estos son los siguientes: Iniciativa para la transparencia de las industrias extractivas (EITI-RD). El Departamento de Planes, Programas y Proyectos (PPP) evidencia, que el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025–2028, tiene el objetivo estratégico “Gestionar oportuna y eficientemente los recursos financieros del MEM, garantizando la continuidad, productividad y modernidad institucional.” Esta se mide el “Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).” Evidencias: • Plan de Compra y Contrataciones PACC 2023.	

	Informe de seguimiento Iniciativa para la transparencia de las industrias extractivas (EITI RD). 2.4.20. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028.	
--	---	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
I) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Anualmente, la organización realiza una planificación estratégica de sus necesidades de recursos humanos. Esto se lleva a cabo con el objetivo de garantizar que se cuente con el personal adecuado para alcanzar las metas institucionales trazadas. El Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación juega un papel fundamental en este proceso. Este departamento elabora informes técnicos donde se detallan las necesidades de los colaboradores en términos de conocimiento y aptitudes. Esta información se utiliza para diseñar un Plan de Capacitación específico, que busca brindar a los empleados las herramientas necesarias para un mejor desempeño laboral. Evidencias: - Planificación de RRHH 2025-2028 - POA 2022-2023-2024 - Informe procesos de Detención de Necesidades de Capacitación 2022-2023, 2023 – 2024 y 2024-2025. - Reglamento Interno de Personal 2022.	

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.	El Ministerio de Energía y Minas de la República Dominicana (MEMRD) elabora anualmente un plan operativo para la gestión de recursos humanos. Este plan se basa en el Plan Estratégico Institucional, que define las metas y objetivos generales del MEMRD. El plan operativo de la Dirección de Recursos Humanos establece las acciones específicas que se llevarán a cabo para alcanzar las metas del Plan Estratégico Institucional. Estas acciones incluyen la selección, contratación, capacitación, desarrollo y evaluación del personal. El MEMRD también cuenta con un Reglamento Interno Institucional. Este documento establece los principios, políticas, normas y procedimientos que rigen la gestión de los recursos humanos en el Ministerio. Evidencias: • POA RRHH 2022, 2023 y 2024 y 2025. • Procedimiento de Evaluación del Desempeño 2022. • Reglamento Interno de Personal 2024. • Procedimiento de Inducción de personal 2024.	
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.	La Dirección de Recursos Humanos diseña y ejecuta un plan de acción anual fundamentado en el plan estratégico institucional, con el propósito de optimizar la gestión del talento humano y garantizar su alineación con los objetivos organizacionales. Este plan contempla estrategias integrales para el reclutamiento, promoción, capacitación, remuneración y asignación de funciones, asegurando una administración eficiente y equitativa del capital humano. Asimismo, la institución dispone de un reglamento interno que establece los principios, políticas,	

	normas y procedimientos esenciales para la gestión de recursos humanos. Dicho reglamento actúa como una guía estructurada para la toma de decisiones y la implementación de estrategias que favorecen un ambiente laboral transparente, justo y orientado al desarrollo profesional de los colaboradores. Mediante estas acciones, se fortalece la estructura organizativa, se fomenta el crecimiento institucional y se garantiza que cada miembro del equipo cuente con las herramientas necesarias para su desempeño óptimo dentro de la institución. Evidencias: •POA-RRHH •Política de Equidad de Género e Inclusión. Acuerdos del Desempeño.	
4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.	La Dirección de Recursos Humanos está impulsando un programa de formación orientado a fortalecer las habilidades y competencias de los colaboradores, asegurando su crecimiento profesional y su contribución efectiva a la organización. Este programa se desarrolla con un enfoque estratégico que busca potenciar el talento interno y mejorar la eficiencia en el desempeño laboral. Asimismo, la organización cuenta con una Unidad de Igualdad e Inclusión, cuya misión es garantizar que el desarrollo de la carrera profesional se lleve a cabo bajo principios de equidad, justicia e igualdad de oportunidades, eliminando cualquier forma de discriminación o exclusión. A través de estas iniciativas, se promueve un entorno laboral inclusivo, donde cada colaborador pueda	

	desarrollar su potencial en condiciones de respeto y equidad. Gestionar el desarrollo de la carrera profesional bajo criterios de mérito, justicia e igualdad de oportunidades fortalece significativamente la institución. Este enfoque garantiza que el talento se valore por sus capacidades y logros, promoviendo un ambiente inclusivo y equitativo donde cada individuo tenga la posibilidad de crecer sin restricciones ni discriminación. Evidencias: •Política de Equidad de Género e Inclusión. •Informe de entrevista al nuevo personal •Plan de Capacitación.	
5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.	El ministerio apoya una cultura de desempeño dentro de la institución como clave para fortalecer su eficacia y compromiso organizacional. Se han establecido acuerdos de desempeño con el personal, se alinean expectativas y objetivos claros, lo que permite una mejor orientación y planificación estratégica. La evaluación sistemática del desempeño garantiza un monitoreo continuo del progreso, identificando áreas de mejora. La gestión del desarrollo de la carrera profesional se fundamenta en principios de mérito, justicia e igualdad de oportunidades, asegurando un entorno libre de discriminación o exclusiones. Para fortalecer este proceso, se incorporan plataformas digitales como Teams y Zoom, permitiendo el acceso flexible y equitativo a programas de formación.	

	Este enfoque no solo facilita la capacitación continua del personal, sino que también impulsa la inclusión y la adaptación a las nuevas dinámicas del aprendizaje, optimizando el desarrollo profesional dentro de la institución. Evidencias: •Solicitudes de becas /plan de capacitación •Procedimiento de Inducción al Personal. •Acuerdo de Desempeño •Comunicación Pagos de bonos por desempeños.	
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.	El Ministerio promueve una cultura de reconocimiento al desempeño laboral, valorando los logros alcanzados tanto a nivel individual como en equipo. A través de un enfoque basado en resultados, se destacan las contribuciones de los colaboradores, incentivando la excelencia y el compromiso. Este reconocimiento fortalece la motivación, mejora el clima organizacional y fomenta la colaboración, impulsando el crecimiento y la eficiencia dentro de la institución La aplicación de una política de género en la gestión de recursos humanos fortalece la equidad y la inclusión dentro de la institución, promoviendo un ambiente laboral más justo y eficiente. Implementar estas medidas garantiza una institución más transparente, competitiva y alineada con principios de igualdad, contribuyendo al desarrollo sostenible y al bienestar organizacional. Evidencias: •Comité de Transversalización de Género. •Cápsulas del Departamento de Equidad de •Género e inclusión /Convocatoria •Encuesta de Equidad de Género e Inclusión. •Política de género.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	La implementación de una estrategia de desarrollo de recursos humanos basada en competencias actuales y futuras fortalece significativamente la institución al garantizar que su personal esté preparado para enfrentar los desafíos del entorno cambiante. Identificar habilidades clave y requisitos de desempeño permite diseñar programas de formación adaptados a las necesidades organizacionales, fomentando la mejora continua y el crecimiento profesional de los colaboradores. Evidencias: •Plan de Capacitación •Formulario de Acuerdo del Desempeño. •Informe de ejecución del Plan de Capacitación.	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	La institución cuenta con un proceso de selección estructurado que asegura que los candidatos cumplan con los perfiles profesionales previamente definidos. La institución dispone de descripción de cargos actualizadas que permiten identificar con precisión las competencias y conocimientos requeridos. Las brechas detectadas en la evaluación del periodo probatorio son incorporadas al plan de formación Evidencias: •Plan de Capacitación •Formulario Evaluación del Desempeño •Formulario de Evaluación de período probatorio •Procedimiento de Capacitación.	
3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias	El MEM fomenta nuevas e innovadoras formas de aprendizajes clave para fortalecer la institución y	

(pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).	potenciar el desarrollo de competencias. Al integrar enfoques como el pensamiento de diseño, el trabajo en equipo, se crea un entorno dinámico que impulsa la creatividad y la resolución de problemas. Evidencias: •Plan de Capacitación •Acuerdos de Evaluación del Desempeño.	
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.	El MEM a través de la Dirección de Recursos Humanos diseña Planes de Capacitación basados en las necesidades identificadas a partir de las evaluaciones de desempeño realizadas a todos los colaboradores de la institución y del Formulario de Detección de Necesidades de Capacitación. Estos planes incluyen programas orientados al desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo, además de capacitaciones específicas solicitadas por las distintas áreas. Con esta estrategia, se garantiza una formación integral que fortalece el talento humano y optimiza el desempeño institucional. Evidencias: •Plan de Capacitación Anual •Convocatoria a Capacitación •Formulario de detección de necesidades de Capacitación •Registro de asistencia a las capacitaciones.	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	Todo el personal de nuevo ingreso recibe un proceso de inducción estructurado que garantiza su integración efectiva a la institución. Este proceso incluye una inducción general que abarca el marco estratégico institucional, beneficios laborales y sistemas de gestión, así como una inducción específica al puesto que facilita la adaptación a sus responsabilidades. Como parte de su formación inicial, los nuevos colaboradores también participan en el Curso de Inducción a la Administración	

	Pública, impartido por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), lo que refuerza su conocimiento sobre el funcionamiento del sector público. Evidencias: •Inducción General •Inducción al Puesto. •Convocatoria y/o listado al Curso de Inducción en la Administración Pública. •Listado de Participación en Inducción Interna.	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Dentro de los procesos de reclutamiento para cubrir plazas vacantes promovemos los movimientos internos considerando el personal interno que cumpla los requerimientos Evidencias: •Acceso desde la WEB institucional al portal •Concurso del MAP. •Publicaciones de avisos de vacantes •Movilidad interna.	
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).	El Ministerio impulsa la formación y el desarrollo de competencias en gestión pública mediante una variada oferta de capacitaciones en modalidad virtual. Estos programas permiten a los colaboradores acceder a conocimientos actualizados de manera flexible, favoreciendo la profesionalización y optimización del desempeño institucional. Al aprovechar plataformas digitales, se fomenta el aprendizaje continuo, la interacción y la aplicación de herramientas innovadoras en la administración pública. Evidencias: •Plan de Capacitación Anual •Registro de asistencia.	

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.	A través del Plan Anual de Capacitación, el MEM define programas de formación en gestión de riesgo, ética y conflictos de interés, asegurando el desarrollo de competencias clave para la integridad institucional. Asimismo, este plan incorpora capacitaciones específicas solicitadas por las distintas áreas mediante sus Planes Anuales de Compras y Contrataciones (PACC), garantizando que las necesidades particulares de cada departamento sean atendidas de manera efectiva. Con este enfoque, se fortalece la preparación del personal y se optimiza el desempeño organizacional. Además, existe en la institución el Comité de Ética que contempla en su plan de trabajo formación sobre este tema y en cuanto a la diversidad y enfoque de género las capacitaciones se contemplan en el Plan de Capacitación y son gestionada por el departamento de Igualdad de Género Evidencias: •Plan de Capacitación Anual •Control de asistencia de las capacitaciones realizadas.	
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.	El MEM a través del Departamento de Capacitación y Evaluación del desempeño demuestra una sólida capacidad para evaluar el impacto de sus programas de formación y desarrollo, asegurando que el conocimiento adquirido se transfiera eficazmente entre los colaboradores. Evidencias: •Formularios evaluación eficacia de las capacitaciones •Procedimiento de Capacitación.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Con el objetivo de promover una cultura de diálogo y una comunicación abierta, el MEM fortalece el sentido de pertenencia y colaboración entre sus empleados. Al incentivar el intercambio de ideas, se fomenta la creatividad y la innovación, generando un ambiente de confianza donde cada persona se siente valorada. Este compromiso con el trabajo en equipo no solo potencia el desarrollo individual, sino que también impulsa el crecimiento colectivo, asegurando un entorno laboral armonioso y productivo Evidencia: •Plan de capacitación.	
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)).	La institución se caracteriza por su enfoque proactivo en la construcción de un ambiente de participación y diálogo, donde cada empleado tiene la oportunidad de aportar ideas y sugerencias. A través de mecanismos efectivos como hojas de sugerencias, grupos de trabajo y sesiones de lluvia de ideas (brainstorming), se fomenta una comunicación abierta y dinámica. Este compromiso con la interacción y el intercambio de conocimientos fortalece el sentido de pertenencia, impulsa la creatividad y promueve la mejora continua, garantizando una organización innovadora y en constante evolución. Evidencia: •Hojas de asistencia a las reuniones	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias,	Al involucrarlos en el desarrollo de planes, estrategias y objetivos, así como en el diseño de procesos y en la identificación e implementación de	

objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	mejoras e innovaciones, se fomenta una cultura de colaboración y corresponsabilidad. Este enfoque fortalece el sentido de pertenencia y empoderamiento, asegurando que cada voz sea escuchada y que las iniciativas respondan a las necesidades y expectativas del equipo, impulsando así el crecimiento sostenible y la mejora continua. Existe en el MEM la Asociación de Servidores Públicas formalmente constituida y se involucra en los diferentes comités de trabajos como por ejemplo en el Comité de Seguridad y Salud en el trabajo. Evidencias: •Acta de constitución de la ASPMEM. •Minutas de reuniones del CMSST.	
4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	El MEM se distingue por su enfoque humano, promoviendo el consenso y la colaboración entre directivos y empleados para definir objetivos claros y establecer mecanismos efectivos de evaluación. Gracias a este compromiso con la participación colectiva, la organización logra una alineación estratégica que impulsa su crecimiento y fortalece el sentido de pertenencia de su equipo. Este diálogo se hace formalmente al establecer las metas en el acuerdo de desempeño anual y en las reuniones de seguimiento a este acuerdo cada tres meses y al final se evalúa el cumplimiento de las metas y objetivos individuales alineados con los institucionales Evidencias: •Acuerdos de desempeño •Minutas de evaluación trimestral.	

5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	La institución demuestra su compromiso con el bienestar y desarrollo de su equipo al realizar encuestas periódicas sobre la guía laboral. A través de la transparencia en la publicación de los resultados, el análisis de comentarios y la implementación de acciones de mejora, refuerza una cultura organizacional basada en la escucha activa y el aprendizaje continuo. Este enfoque participativo no solo fortalece la confianza y motivación de los empleados, sino que también contribuye a una gestión más eficiente y alineada con sus necesidades y expectativas. Bajo los lineamientos del Ministerio de Administración Pública aplica la encuesta de clima organizacional, los resultados de esta se socializan con todos los empleados a través de reuniones con grupos focales y envió a todo el personal vía correo electrónico, además se elabora un plan de acción en base a las oportunidades de mejoras identificadas. Evidencias: • Encuesta de clima organizacional • Encuesta de satisfacción de los servicios interno o externo.	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	El MEM se distingue por su enfoque integral en el bienestar laboral, asegurando condiciones óptimas de trabajo a través del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo. Además, el Equipo de Brigadistas desempeña un papel fundamental al guiar a los colaboradores y garantizar el cumplimiento de los protocolos en situaciones de emergencia. Como muestra de su compromiso con la salud, la institución dispone de un Consultorio Médico que ofrece atención	

	constante, promoviendo así un ambiente seguro y saludable para todos sus empleados. Además, cuenta con un plan anual de salud ocupacional enfocado a ofrecer charlas y jornadas para la concientización y prevención de las enfermedades Evidencias: •Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (Acta Constitutiva) •Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.	
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).	Se compromete a proporcionar un entorno laboral que favorezca el equilibrio entre el trabajo y la vida personal de sus empleados, por lo que dentro de los procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos ha definido el otorgamiento de un día libre por motivo de cumpleaños a cada colaborador. Además, reconoce la importancia del bienestar familiar al garantizar licencias por maternidad y paternidad, promoviendo así una cultura organizacional basada en la inclusión, el respeto y el apoyo mutuo. Además, organiza durante el año actividades enfocadas a la familia, como es el Programa de Pasantía para adolescentes y el Programa de Verano para los hijos de los colaboradores. Evidencias: •Política de Beneficios •Formulario de Solicitud de Vacaciones, Permisos y Licencias •Relación de participantes en los programas.	

8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	El Ministerio tiene el compromiso con la inclusión y el bienestar de todos sus empleados, prestando especial atención a aquellos en situaciones de vulnerabilidad o con discapacidad. A través de políticas y programas específicos, garantiza igualdad de oportunidades, adapta los espacios de trabajo a sus necesidades mediante rampas, parqueos específicos para personas con discapacidad y baños con una mayor amplitud y barras. También ofrece el apoyo necesario para su desarrollo profesional y personal. Este enfoque promueve un ambiente laboral equitativo, donde cada persona se siente valorada y respaldada, fortaleciendo el sentido de comunidad y pertenencia dentro de la organización. Evidencia: •Programa de Inclusión a personal con discapacidad.	
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).	Reconoce y valora el esfuerzo de sus colaboradores, implementando planes y métodos adaptados para recompensarlos de manera justa y significativa. A través de beneficios revisados periódicamente y el respaldo a actividades sociales, culturales y deportivas, fomenta el bienestar integral de su equipo. Este enfoque no solo fortalece la motivación y el compromiso de los empleados, sino que también contribuye a un ambiente laboral enriquecedor, donde cada persona se siente apreciada y estimulada a dar lo mejor de sí misma. Algunos beneficios para destacar son: Seguro complementario cubierto en su totalidad por la institución, Gratificación Educativa Escolar,	

	Almuerzo, disponibilidad de las instalaciones del club Julio Sauri para actividades, entre otros. Evidencia: •Políticas de beneficios.	
--	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.).	En el MEM se mantienen relaciones con organizaciones claves del sector público, privado y de la sociedad civil. Evidencia: •Listado de alianzas y convenios con sectores externos públicos y privados, nacionales e internacionales.	
2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.	En el MEM ha desarrolla acuerdos con el Gobierno Comunitario y Barrick pueblo viejo en el saneamiento construcción presas de colas, otros de los acuerdos son con el tribunal constitucional en estableciendo vinculo para desarrollar iniciativas que incluyen proyectos de investigación, formación y capacitación profesional. Evidencia: •Acuerdos con Gobierno Comunitario y Barrick pueblo viejo y tribunal constitucional.	

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.	El MEM se mantiene activo para desarrollar e implementar proyectos junto con otras organizaciones del sector público. Todos los convenios cuentan con la estructura de compromisos de cada una de las partes y sus responsabilidades. Evidencia: •Acuerdos Institucionales.	No se evidenció los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.
4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.	La dirección jurídica ha identificado los proyectos a desarrollar en materia de alianzas público/privadas. Evidencias: •Matriz de proyectos y convenios •Acuerdos suscritos por el MEM	No evidenció la identificación de las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.
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.	La responsabilidad social a la hora de seleccionar un proveedor se rige bajo los lineamientos de la Dirección General de Compras y Contrataciones. Evidencia: •Indicador SISCOMPRAS	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	La Dirección de Comunicaciones responde a las políticas de información institucional. Al igual que la institución cuenta con una oficina de libre acceso a la información. Así como también está certificada bajo la NORTIC A3 sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. Evidencias: •Manual de comunicaciones •Manual de la OAI •NORTIC A3-	

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.	Nuestros clientes son incentivados a transmitir sus quejas o sugerencias a través de varios canales que posee la institución para tales fines como son los Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (311), que facilita a los ciudadanos un canal accesible para presentar quejas, reclamaciones y denuncias relacionadas con los servicios y actividades de este ministerio, correos, encuestas de satisfacción, buzones físico y electrónico de quejas y sugerencias, dando aportes y comentarios para ayudar a mejorar procesos de la organización. Evidencias: •Procedimiento de quejas y sugerencias •Informe de quejas y sugerencias •Informe de encuesta de satisfacción •Captura de correo •Plataforma 311	
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.	El MEM tiene especificado el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiendo los mediante los medios adecuados siendo estos los siguientes: Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (311), buzones físico y electrónico y encuestas. Evidencias: •Correo electrónico •Buzón de sugerencias en la página web y físicos - Informe de Satisfacción Ciudadana •Informe de quejas y sugerencias •Informe de encuestas de satisfacción	
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	El MEM tiene alto compromiso con la gestión de las expectativas de los clientes, por lo que ha vinculado a los procesos una gestión de indicadores de	

las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	calidad, con la satisfacción eficaz y eficiente del cliente. Evidencia: •Carta Compromiso al Ciudadano	
--	---	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	Tomando como referencia el PEI-2021-2024/2025-2028 cabe señalar que la gestión financiera está alineada con los objetivos estratégicos de forma eficaz, eficiente y ahorrativa. Evidencias: • PEI 2021-2024/2025 • Plan Operativo 2024-2025 • Programación Presupuestaria 2024-2025 • Ejecución de Gastos Financieros	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	Los riesgos y las oportunidades de la gestión financiera se analizan a través de los objetivos definidos de la gestión financiera y la gestión presupuestaria. Evidencias: •Matriz de Riesgos 2024-2025 •Informe semestral de riesgos 2024-2025	
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.	El MEM asegura la transparencia financiera y presupuestaria tomando en cuenta el monitoreo continuo de la ejecución del gasto a través de los Planes Operativos Anuales (POA), en otro orden también señalamos que el Sistema de Información de la Gestión Financiera del Estado (SIGEF) y el	

	Portal Transaccional son parte del reforzamiento en la que acceso garantizado para la población y partes interesadas. Evidencias: •Publicación en el portal de transparencia de la página web del presupuesto 2024/2025 •Ejecución presupuestaria 2024/2025	
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).	El MEM a través del el Sistema de Información de la Gestión Financiera del Estado (SIGEF) y el Portal Transaccional asegura la gestión eficaz de los recursos financieros, así como también un análisis de ofertas para las compras de equipos y materiales, conforme a lo establecido en la ley de Compras y Contrataciones. Evidencias: •Captura SIGEF •Ejecución del Gasto Trimestral 2024-2025 •Actas de adjudicación procesos varios de compras •Indicador SISCOMPRAS	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	La Planificación estratégica del MEM tienen definidas las metas y prioridades de la institución para el año cada año, la misma está vinculada a los Planes Operativos anuales esto incluye el Plan Plurianual, los Programas de presupuesto por proyectos y el Plan Anual de Compras y Contrataciones, cuenta con controles presupuestarios y de costos para sus programas y proyectos. Evidencias: •Presupuesto aprobado 2024-2025 •Ejecución Presupuestaria 2024-2025	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	Las responsabilidades financieras están claramente definidas para garantizar un control financiero centralizado. Evidencia:	

	•Manual de Organización y funciones y Organigrama aprobado por el MAP	
--	---	--

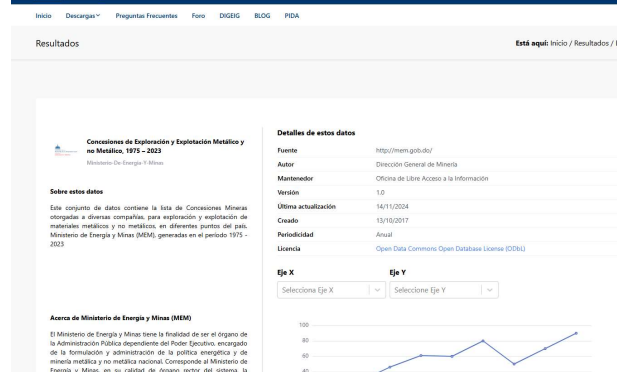
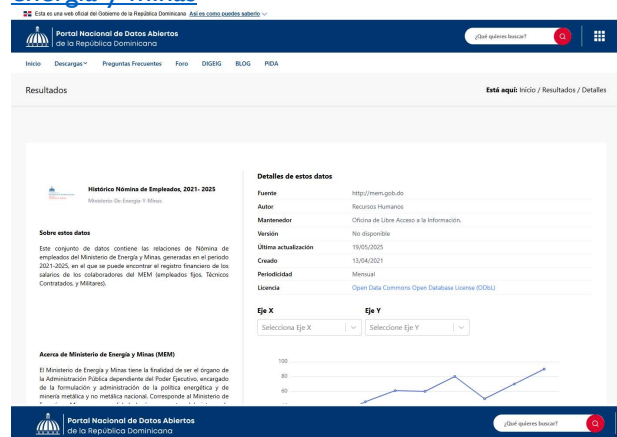
Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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.	Se cuenta con sistemas de desarrollo interno de gestión de información, almacenamiento y evaluación de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos, a través de la plataforma Share point que se utiliza la data generada para la mejora continua del sistema de gestión y en el INTRANET se guarda de manera segura la mayoría de las documentaciones por unidad para el conocimiento de la organización. Evidencias: •Captura Dashboard •Captura INTRANET	Para tales fines el MEM no evidencio la creación de un aprendizaje centrado 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.
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	La información disponible externamente es procesada, almacenada y utilizada eficazmente. Evidencias: -Reportes de backups de bases de datos, -Servidores en la nube, respaldos fuera y dentro de la institución, -Procedimiento Creación y/o Respaldo de la información (Backups)	

3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	El MEM se caracteriza por ser una institución a la vanguardia de la tecnología que se destaca por desarrollar y potenciar oportunidades digitales y aumentar los conocimientos tecnológicos de los empleados y usuarios impulsado en la realización del llenado de la realización de encuestas digitales para conocer la satisfacción de los ciudadanos y de los colaboradores. Evidencias: •Código QR para acceder encuesta de expectativa de servicios •Encuesta clima laboral.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	La información institucional es difundida en una estructura determinada para asegurarse de alcanzar todos los empleados. Evidencias: •Correo Institucional •Grupo interno de WhatsApp • WhatsApp oficial del MEM	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.		No evidenció monitorear la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.
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.	Nuestros canales internos que posee la institución para para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento estos son correos, encuestas de clima, buzón físico quejas y sugerencias. Evidencias: •Correos electrónicos •Fotos de buzón físico de quejas y sugerencias	
7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera	El Ministerio de Energía y Minas está dentro de las instituciones que asumió el compromiso nacional y	

fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.	el V Plan de Gobierno Abierto y apertura de portales de transparencia para que las informaciones administrativas estén disponibles en un formato sencillo, crudo y abierto. Esta parte está disponible en el subportal de transparencia que administra diariamente la Oficina de Acceso a la Información (OAI), a través del enlace siguiente: https://mem.gob.do/transparencia/datos-abiertos/. En este apartado, la OAI publica las siguientes informaciones, para el interés público: - Nóminas de empleados, actualizada mensualmente; - Ejecución presupuestaria, actualizada trimestralmente; - Despacho de empresas generadoras de Energía en República Dominicana; - Concesiones de Exploración y Explotación Minerales metálicos, no Metálicos otorgadas, 1975 – 2022 que, conjuntamente con la Dirección General de Minería (DGM), se actualiza mensualmente. De igual manera, en el portal único de datos abiertos se encuentra el MEM como portal oficial de datos abiertos del gobierno de la República Dominicana. Este sitio web es un mecanismo central para acceder a las distintas fuentes de datos del gobierno. Su objetivo principal es hacer que estos datos sean más fáciles de encontrar y más fáciles de reutilizar.:	
---	---	--

<https://datos.gob.do/organization/ministerio-de-energia-y-minas>



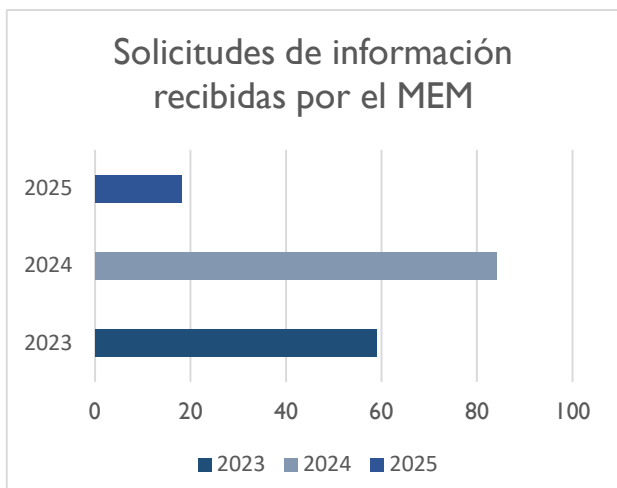
Evidencias:

- Reportes de evaluación DIGEIG 2023-2024
- Informe de ejecución proyectada 2021-2025: Oficina de Acceso a la Información que incluye datos abiertos
- Captura de pantalla en datos abiertos.

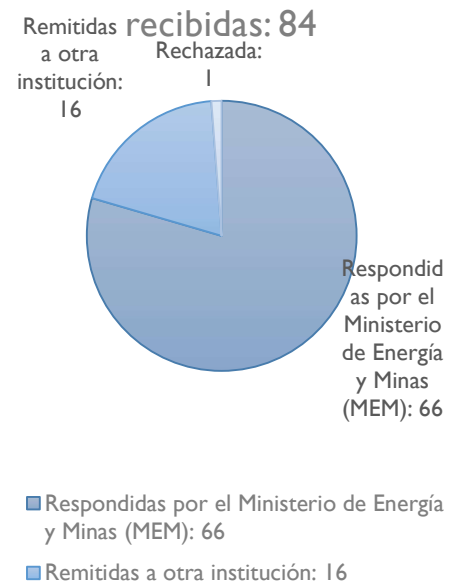
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.



Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.



Cantidad de solicitudes



Enero- Marzo 2025:

Cantidad de solicitudes recibidas: 24



Evidencias:

- Expedientes respondidos de solicitudes de información
- Informe de ejecución proyectada 2023-2025: Oficina de Acceso a la Información
- Capturas de pantalla, medios disponibles en línea
- Cuadros controles de cronológico de solicitudes

Las informaciones administrativas y financieras del Ministerio de Energía y Minas (MEM) están colgadas en el subportal de transparencia accesible a todos los ciudadanos en cualquier parte del mundo.

Esta parte está estandarizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) y la Ley General de Libre Acceso a la Información Núm. 200-04, que sirve de indicadores para corroborar la exactitud de las informaciones que se cargan y actualizan mensualmente en el

subportal que administra la Oficina de Acceso a la Información:

<https://mem.gob.do/transparencia/>.

La DIGEIG realiza evaluaciones mensuales para fines de estandarización de esta parte. En este sentido, la calificación del Ministerio de Energía y Minas (MEM) ha sido sobresaliente, reconocidos por el órgano rector, lo cual mide la transparencia y exactitud de las informaciones de manera mensual:

Evidencias:

- Reportes de evaluación DIGEIG 2023-2024-2025.
- Informe de ejecución proyectada 2023-2024 y 2025: Oficina de Acceso a la Información

Año	Mes	Puntuación
2023	Abril	99.65
2023	Mayo	99.65
2023	Junio	96.29
2023	Julio	98.54
2023	Agosto	99.65
2023	Septiembre	85.6
2023	Octubre	99.3
2023	Noviembre	98.42
2023	Diciembre	99.65

Las informaciones administrativas y financieras del I ciudadanos en cualquier parte del mundo. Esta parte de Libre Acceso a la Información Núm. 200-04, que mensualmente en el subportal que administra la Of <https://mem.gob.do/transparencia/>.

La DIGEIG realiza evaluaciones mensuales para fine sido sobresaliente, reconocidos por el órgano recto

Evidencias:

- Reportes de evaluación DIGEIG 2023-2024-2025.
- Informe de ejecución proyectada 2023-2024 y 2025: Oficina de Acceso a la Información

Año	Mes	Puntuación
2023	Abril	99.65
2023	Mayo	99.65
2023	Junio	96.29
2023	Julio	98.54
2023	Agosto	99.65
2023	Septiembre	85.6
2023	Octubre	99.3
2023	Noviembre	98.42
2023	Diciembre	99.65

Año	Mes	Puntuación
2024	Enero	99.42
2024	Febrero	98.52
2024	Marzo	99.64
2024	Abril	99.79
2024	Mayo	99.79
2024	Junio	99.79
2024	Julio	99.79
2024	Agosto	99.35
2024	Septiembre	99.67
2024	Octubre	99.57
2024	Noviembre	99.79
2024	Diciembre	99.35

Año	Mes	Puntuación
-----	-----	------------

	<table> <tr> <td>2025</td><td>Enero</td><td>100</td></tr> <tr> <td>2025</td><td>Febrero</td><td>99.22</td></tr> <tr> <td>2025</td><td>Marzo</td><td>100</td></tr> </table> - La planificación estratégica y operativa del Ministerio de Energía y Minas, abreviado MEM, 2025-2028, están disponibles a la ciudadanía en general, y cualquier particular, a través de los medios de transparencia, subsección “PLAN ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN”: Apartado Plan Estratégico Institucional (PEI) al 2025: https://mem.gob.do/transparencia/planificacion-estrategica-institucional-2/ Apartado de informes Plan Operativo Anual (POA): https://mem.gob.do/transparencia/informes-semestrales-plan-operativo-poa/ Apartado de memorias institucionales: https://mem.gob.do/transparencia/memorias-institucionales/ Evidencias: •Planes estratégicos de la institución disponibles en el portal de transparencia. •Informe de ejecución proyectada 2025-2028: Oficina de Acceso a la Información.	2025	Enero	100	2025	Febrero	99.22	2025	Marzo	100	
2025	Enero	100									
2025	Febrero	99.22									
2025	Marzo	100									

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

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

1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	La tecnología está diseñada tomando en cuenta los objetivos estratégicos al vincular las operaciones departamentales con los ejes del PDI. Evidencia: •POA -TIC 2024-2025, adecuación a las normativas del órgano regulador OGTIC.	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	El MEM cuenta con la seguridad y monitoreo, el cual se han actualizado e implementado políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información asegurando su alineación con las mejores prácticas y normativas vigentes, correspondiente a: Políticas de contraseña, y uso de correo electrónico, así como también con configuración del módulo de “Problemas” de la plataforma Manage Engine Service Desk Plus, el cual centraliza los incidentes recurrentes dentro de una misma escala de tiempo en un solo caso mayor, eficientizando el manejo general de las situaciones de alto impacto que se presenten y Evidencias: •Procedimientos • Políticas de contraseña, y uso de correo electrónico •Captura de plataforma Manage Engine Service Desk Plus	
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.).	Nuestra entidad a través de su planificación (POA) identifica las necesidades y utiliza las nuevas tecnologías implementado las siguientes acciones tecnológicas: Implementación de sistema de respaldo de los sistemas, Implementación del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), Instalación de Centro de Operaciones Herreras (COH), Optimización de las redes de comunicaciones, Instalación de Ambientes	

	Productivos y de desarrollo, Instalación de Plataforma de transferencia de archivos. Evidencias: • Captura del sistema de respaldo Implementación • Captura del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), • Foto de la instalación de Centro de Operaciones Herreras (COH), • Foto de la instalación de Plataforma de transferencia de archivos	
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.	Como parte de la creatividad y la innovación el MEM ha implementación sistema de monitores de alertas, una instalación del Sistema Manage Engine Op Manager, Migración de servidores virtuales a V center, el cual se migró el 100% de la infraestructura alojada en la plataforma BLADE, para asegurar el buen funcionamiento de los servidores y garantizar que estén en una plataforma con soporte y garantía en el servicio también desarrollo e implementación del sistema de asignación de tickets de combustible. Evidencias: • Fotos de sistema de monitores de alertas • Foto de sistema Manage Engine Op Manager • Plataforma con soporte y garantía en el servicio • Captura sistema de asignación de tickets de combustible	
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.	El MEM aplico las siguientes mejoras para los servicios internos y externos Interno: TRANSDOC: El sistema de gestión documental se encuentra actualmente en la versión v119.2023.11.30, la cual presenta sustanciales mejoras en el uso general de esta plataforma, así como mayor estabilidad en su rendimiento.	

	Configuración del módulo de “Prestamos” de activos de la plataforma Manage Engine Service Desk Plus, con la finalidad de mantener un control centralizado de los activos que se brindan en calidad de préstamo a los usuarios de la institución. Implementación de notificaciones digitales a los usuarios de sus correspondencias vía correo electrónico. Firma digital: El Ministerio realizó un acuerdo para el servicio de portafirmas gubernamental FIRMAGOB, con la Oficina Gubernamentalmente de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC), la puesta en marcha permitirá eficientizar y transparentar los documentos administrativos. Externo: Asistencia remota a los usuarios mediante la plataforma Manage Engine Endpoint Central, la cual ofrece un robusto enlace entre los técnicos de mesa de ayuda y los usuarios finales, Interconexión tecnológica con las oficinas externas (telefonía y dominio): Con el propósito de mantener la comunicación entre las diferentes oficinas remotas, se hizo la instalación de servidores, y centrales telefónicas, permitiendo a las localidades remotas del Ministerio, poder continuar sus operaciones de manera independiente . Adicionalmente, se añadieron e instalaron centrales telefónicas en las oficinas externas, para que sirvan de comunicación directa con la sede central. Adicionalmente se instalaron servidores de controlador de dominio en cada sucursal para eficientizar los tiempos de resolución de nombres y cambios de clave o usuarios en dichas oficinas. Desarrollo e	
--	--	--

	Implementación del Sistema de Retenciones Fiscales (SIREFI), diseñado con el fin de agilizar y asegurar el proceso de entrega de retenciones a los proveedores de la institución. Evidencias: • Captura TRANSDOC • Captura módulo de “Prestamos” de activos de la plataforma Manage Engine Service Desk Plus • Captura de Firma digital • Plataforma Manage Engine Endpoint Central • Fotos de las centrales telefónicas en las oficinas externas • Captura del Sistema de Retenciones Fiscales (SIREFI)	
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.	La institución cuenta con los manuales y procedimientos que garanticen la continuidad de negocio ante la presencia de algún tipo de desastre o fallos en los sistemas. Evidencias: • Procedimiento de creación y respaldo de información (Backup) • Manual de Políticas de Seguridad de la Información MEM	
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.	En la institución se toman en cuenta las distintas políticas en materia de cuidado del medio ambiental, y responsabilidad social con los usuarios contribuyendo a las mejoras prácticas de los usos de estos. Evidencias: • Procedimientos • Manual de Políticas	

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
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).	El MEM se equilibra la eficiencia y eficacia de emplazamiento físico movilidad de la organización a través de las necesidades y expectativas de los usuarios. Evidencias: • Procedimiento de Mantenimiento de Infraestructura • Formulario completados de Chequeo de Tareas Diarias de oficinas y baños.	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	La institución cuenta con controles y medidas de seguridad para la gestión del acceso seguro a las instalaciones, definidos en los protocolos en el Manual de Seguridad Interna y Control de Acceso. Evidencias: • Manual de Seguridad Interna y Control de Acceso (MA-SII6) Se destaca lo siguiente: • Parqueo e instalación vigilado por personal militar. • Controles de acceso a las instalaciones, a través de carnet. • Sistema de Circuito Cerrado (CCTV), desplegado en toda la institución. • Alarmas de seguridad de acceso a puertas. • Plantas eléctricas de emergencia.	
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.		

4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	Las instalaciones del MEM está a disposición de uso por la comunidad local. está comprometida en proporcionar un ambiente de trabajo seguro a todo el personal y visitantes, por lo que se cuenta con simulacros de evacuación, esquemas de mantenimiento y limpieza, programas e indicaciones de cuidado de las oficinas y un programa de mantenimiento preventivo para la gestión eficiente de nuestras instalaciones. Evidencias: •Ambiente de Trabajo seguro. •Carta solicitud y Aprobación y/o Agenda de Uso del parque temático y del Club recreativo, MEM.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	El transporte y los recursos energéticos son utilizados de manera sostenible, eficaz y eficiente, para ellos contamos con letreros en las puertas para que las luces sean apagadas cuando no sean utilizadas. Evidencias: •Publicación de Horarios de rutas del transporte •Afiches de apagado de encendido •Utilización de lámparas LED	
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	En temas de accesibilidad y condiciones seguras tanto para usuarios internos como para nuestros ciudadanos clientes contamos con: -La ubicación geográfica de nuestro edificio permite un acceso fácil a transeúntes y personas que se desplazan en vehículos para visitar nuestras instalaciones. -El edificio cuenta con rampa de acceso en la entrada para personas con discapacidad. -2 ascensores disponibles. -Parqueo prioritario para embarazadas, discapacitados (personal interno y visitantes). -Sala de Lactancia (personal interno). -Consultorio Médico equipado (personal interno).	

	También se encuentran disponibles equipos y facilidades para dar respuesta ante situaciones de emergencia, tales como: -Equipo de Brigadistas, capacitado para responder ante la activación de las alertas de evacuación. -Escaleras y puertas de emergencia con acceso en todos los pisos. -Rutas de evacuación señaladas.	
--	--	--

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
La Organización:		
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.	El MEM tiene identificado su mapa de procesos el cual describe los procesos de entradas y salidas de los servicios asegurando la eficiencia y eficacia en la implementación de sus procesos. Evidencias: •Mapa de Procesos. •Fichas de Procesos.	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	La institución aprovecha las oportunidades de digitalización a través del proyecto “DOCUWARE”, programa de digitalización de documentos, que inició con el Viceministerio de Energía Eléctrica y se ha ido extendiendo a otras áreas del Ministerio, como la Dirección Administrativa. También contamos con un repositorio de información del Ministerio llamado “INTRANET” donde se encuentra disponible documentación de interés para todos los colaboradores.	

	Para mantener los estándares abiertos y la comunicación con los ciudadanos clientes, la institución cuenta con su plataforma web “mem.gob.do”, en el que pueden acceder y consultar cualquier información a través de chat en línea. Evidencias: •Captura de Intranet •Portal Web del Ministerio •Captura de Chat	
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.	Se ha actualizado la matriz de riesgos institucional Además y se hace presente en los POA's la identificación de los riesgos de los productos identificado en el mismo. Evidencias: •Matriz de Riesgo • POAS	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.		No Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.		Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.
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.	El MEM ha implementado la norma “ISO 9001:2015” para impulsar los procesos institucionales esta norma es un estándar internacional de buenas prácticas para la mejora de los procesos. Evidencia: • Certificado ISO 9001:2015”	

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.).	El Ministerio cuenta con su Carta Compromiso al Ciudadano esta se busca presentar a los ciudadanos/clientes los servicios que ofrece la institución, el tiempo de atención, documentación necesaria para el servicio y demás puntos de interés para los ciudadanos. También ha sido priorizada para la implementación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) metodología que evalúa todos los indicadores de Gestión, políticas transversales e indicadores de resultados. Evidencias: • Carta Compromiso • Informes EDI	
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).	Garantiza la protección de los datos en el cumplimiento de las normas OGTIC a través de los servidores y nuestro Data Center, cuenta con un procedimiento y políticas que garanticen la protección de datos. Ha implementado la norma “ISO 27001:2022” el cual ha dado inicio con la capacitación del comité piloto, conformado por el área de “Calidad en la Gestión” y el “Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC”. También, se hacen respaldo de las informaciones de los usuarios diariamente en nuestro sistema de back up. Evidencias: •Certificaciones OGTIC. •Política y Procedimiento de Respaldo de Información. •Certificación norma “ISO 27001:2022	

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
----------	---	-----------------

La Organización:		
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.	El MEM facilita la participación de forma activa a los ciudadanos-clientes en el diseño y mejora de los productos y servicios mediante a la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, Buzón de Sugerencias, el 311 del portal mem.gob.do. De igual forma, la institución ha coordinado con el MAP para el establecimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano, a fin de dar a conocer a los ciudadanos los plazos de los servicios y las acciones a realizar en caso de que se tenga alguna sugerencia o queja del servicio recibido. Evidencias: • Encuestas de satisfacción institucional • Informe de buzón de quejas y sugerencias • Carta Compromiso • Portal 311	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.		No evidencia la utilización de métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	El MEM cuenta con una unidad de igualdad de género demostrando su compromiso a través de la realización de charlas, capacitaciones de género. También cuentan con acciones realizadas, tales como programas permanentes de capacitación, comité, política, capsulas informativas en temas de genero otras. Evidencias: • Registros de participantes • Creación del comité de transversalización con enfoque de género • Política de Equidad de Género	

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).	La accesibilidad se promueve a través de diferentes medios como son: Murales, página web redes sociales. Evidencias: • Murales • Página web redes sociales.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	El MEM como órgano rector del sector energético y minero coordina los procesos con las unidades adscritas las cuales, dentro de nuestra estructura aprobada por el MAP. La institución maneja una estrategia de interoperabilidad para facilitar el intercambio de datos a través de la optimización de los procesos de concesiones de explotación y exploración minera, con la Dirección General de Minería. Evidencias: • Estructura organizativa • Procedimientos que relacionen a la CNE y a DGM con el MEM.	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.

3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La DERS, la Dirección de Asuntos Ambientales y la Dirección de Asuntos Sociales y el Departamento de ASFL, son algunas de las unidades internas que han colaborado a nivel de gobierno para prestar servicios coordinados. Evidencias: • Planes e informes de trabajo de las unidades mencionadas. • Listados y Coordinación ASFL	
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.		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.
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.		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.
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Se cuenta una coordinación de las Asociaciones sin Fines de Lucro del Sector de competencia con los sectores de prestación. Evidencias: • Catálogo de Servicios del MEM. • Puntuación de cumplimiento de las ASFL del MEM	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
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).	La organización mantiene una imagen institucional sólida y una reputación pública favorable, respaldada por la percepción positiva de ciudadanos, clientes y partes interesadas. Se destaca por su cumplimiento de los protocolos establecidos, especialmente en lo referente al manejo adecuado de los desechos contaminantes, lo que refleja un compromiso con el medio ambiente y las normativas vigentes. Asimismo, la retroalimentación recibida indica una valoración positiva sobre la transparencia en su gestión, el profesionalismo de su personal y la coherencia entre sus acciones y su misión institucional.	
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).	La organización demuestra un compromiso sólido con la orientación al ciudadano/cliente, evidenciado en la actitud del personal al momento de brindar atención. Se destacan aspectos como la amabilidad y el trato equitativo, garantizando un ambiente respetuoso e inclusivo para todos los usuarios. Asimismo, se observa una atención oportuna y eficaz, lo que contribuye a mejorar la experiencia del cliente. El personal se caracteriza por ofrecer información clara y comprensible, mostrando una predisposición genuina a escuchar y atender las inquietudes de los ciudadanos. Además, se valora la flexibilidad en la atención, adaptándose a las necesidades individuales y mostrando capacidad para facilitar soluciones personalizadas, lo cual	

	fortalece la confianza y satisfacción del usuario con los servicios ofrecidos por la institución.	
3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	En cumplimiento con el principio de participación ciudadana, el Ministerio de Energía y Minas ha habilitado un apartado específico en su portal de transparencia titulado “<i>Procesos de Consultas Abiertas</i>” . (https://mem.gob.do/transparencia/category/consulta-publica/procesos-de-consultas-abiertas/) a través del cual se promueve la inclusión activa de los ciudadanos en la toma de decisiones institucionales. Este espacio permite a la ciudadanía expresar sus opiniones, comentarios y observaciones en torno a los temas y normativas que el Ministerio somete a consulta pública, garantizando así que sus perspectivas sean tomadas en cuenta antes de adoptar decisiones relevantes. Esta iniciativa fortalece la transparencia, fomenta la corresponsabilidad y consolida un modelo de gestión abierto y participativo, donde la voz del ciudadano es parte fundamental de los procesos de mejora institucional.	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	El Ministerio de Energía y Minas demuestra su compromiso con la transparencia, la apertura institucional y la rendición de cuentas a través de su completo <i>Portal de Transparencia</i>. (https://mem.gob.do/transparencia/), donde se pone a disposición de la ciudadanía una amplia gama de informaciones de interés público. Este espacio incluye secciones estructuradas y de fácil acceso sobre Publicaciones Oficiales, Estadísticas Institucionales, Declaraciones Juradas de Bienes,	

	Presupuesto, Recursos Humanos, Compras y Contrataciones, Finanzas, Programas y Proyectos, así como Datos Abiertos y el Portal 311 para la atención ciudadana. Asimismo, se publican los avances de la Comisión de Integridad Gubernamental y de Cumplimiento Normativo (CIGCN) y los procesos de Consultas Públicas. Toda esta información está disponible en formatos accesibles y comprensibles, garantizando calidad, oportunidad, claridad y pertinencia para los diferentes grupos de interés, lo que fortalece la confianza ciudadana y promueve una gestión institucional abierta, proactiva y orientada al servicio.	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	El análisis pormenorizado de estos resultados nos permitirá identificar las fortalezas existentes en nuestra prestación de servicios y, crucialmente, priorizar las áreas de oportunidad para reforzar aún más la dimensión del objetivo final es optimizar la experiencia del cliente y consolidar la confianza en nuestra institución, asegurando que cada interacción contribuya positivamente a nuestra reputación y al valor percibido de nuestros servicios públicos.	

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.	El nivel de confianza hacia la organización se mide a partir de la percepción que tienen los ciudadanos o clientes sobre la calidad, cumplimiento y transparencia de los productos o servicios ofrecidos. Este nivel de confianza se fortalece cuando la organización demuestra coherencia	

	entre lo que promete y lo que entrega, mantiene altos estándares éticos, responde de forma oportuna a las necesidades de los usuarios, y comunica de manera clara sus procesos, decisiones y resultados. La confianza también se ve influenciada por la trayectoria institucional, el profesionalismo del personal, la gestión de reclamos, y la consistencia en el cumplimiento de los compromisos asumidos.	
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.).	Se refiere al grado en que los ciudadanos o usuarios pueden acceder de manera efectiva y equitativa a los servicios ofrecidos por la organización, tanto en sus instalaciones físicas como en plataformas digitales. Incluye aspectos como la disponibilidad de transporte público cercano, facilidades de acceso para personas con discapacidad, horarios de atención adecuados, tiempos de espera razonables, existencia de ventanilla única para trámites, facilidad de uso de canales digitales y costos asociados a los servicios.	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	La calidad de los productos y servicios ofrecidos por la organización se evalúa en función del cumplimiento de los estándares establecidos, tanto a nivel normativo como de buenas prácticas internas. Este aspecto incluye varios componentes clave: • Cumplimiento de estándares de calidad: Se mide la conformidad con normativas nacionales e internacionales aplicables, así como con los protocolos internos de aseguramiento de calidad. Esto garantiza que los productos/servicios entregados satisfacen las expectativas técnicas, funcionales y de seguridad requeridas por los usuarios.	

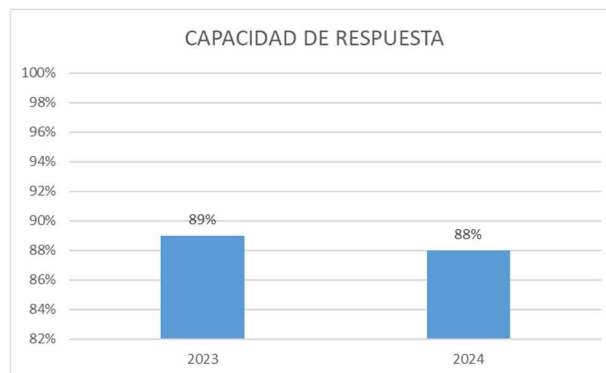
	• Tiempo de entrega y cumplimiento de plazos: La puntualidad en la entrega de los servicios o productos solicitados representa un elemento esencial de calidad. El monitoreo constante de los tiempos de respuesta permite evaluar la eficiencia operativa de la organización y su capacidad para cumplir con los compromisos asumidos. • Enfoque medioambiental: La calidad también está asociada al impacto ambiental de los productos y servicios. Esto abarca el uso responsable de recursos, la gestión de residuos, el diseño sostenible y la aplicación de medidas para minimizar la huella ecológica, en cumplimiento con políticas medioambientales institucionales y normativas vigentes. Satisfacción del usuario: Se consideran también las valoraciones de los usuarios finales respecto al desempeño, funcionalidad, durabilidad y utilidad de los productos o servicios recibidos.	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	Adaptación de los servicios según las características particulares de los usuarios, tales como edad, género, condición de discapacidad, nivel educativo o situación socioeconómica, con el fin de garantizar una atención inclusiva, equitativa y personalizada. Esto incluye la adecuación de los canales de comunicación, el diseño de espacios accesibles, la disponibilidad de información en formatos alternativos y la implementación de enfoques diferenciados que respondan a las diversas realidades de los ciudadanos.	
5) Capacidad de la organización para la innovación.	Nivel de adaptación y respuesta de la organización ante los cambios del entorno, a través de la	

	implementación de nuevas ideas, procesos, tecnologías o servicios que generen valor agregado. Incluye la promoción de una cultura organizacional que fomente la creatividad, la mejora continua y la participación del personal en la identificación de oportunidades de innovación.	
6) Agilidad de la organización.	Capacidad de la organización para adaptarse rápidamente a los cambios del entorno, responder de manera oportuna a nuevas demandas o situaciones imprevistas, implementar mejoras con rapidez y mantener una estructura flexible que facilite la toma de decisiones y la ejecución eficiente de procesos.	
7) Digitalización en la organización.	Nivel de incorporación de tecnologías digitales en los procesos internos y en la prestación de servicios. Incluye la automatización de tareas, uso de plataformas digitales, interoperabilidad entre sistemas, gestión de datos en tiempo real y disponibilidad de servicios en línea para los usuarios.	

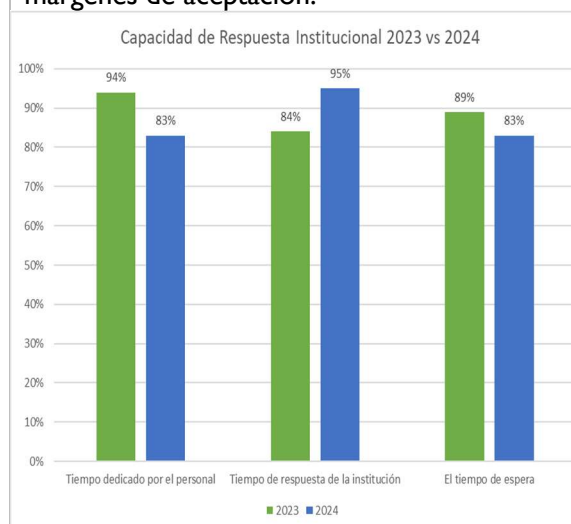
6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	Se evidencia un nivel de satisfacción del 88 % en cuanto a la capacidad de respuesta durante el año 2024. Aunque este resultado representa una ligera disminución en comparación con el 89 % alcanzado en 2023, se mantiene dentro de los parámetros considerados aceptables por la institución.	



En detalle, se presentan los siguientes puntos comparativos donde se ve una disminución el tiempo de espera, pero aún se mantiene en los márgenes de aceptación.



En la dimensión de “Fiabilidad”, el Ministerio alcanzó una puntuación promedio de puntos porcentuales en términos de satisfacción de los ciudadanos.

	Este resultado refleja, de manera específica, los niveles obtenidos en aspectos clave como la confianza en la atención brindada y el cumplimiento de los plazos establecidos para la realización de las gestiones  Evidencias: • Informe de encuesta de Satisfacción 2024 • Informe de encuesta de satisfacción 2023.	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	El Ministerio de Energía y Minas garantiza la atención efectiva y oportuna de las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos a través de su vinculación con el Sistema 311 (https://311.gob.do/), una plataforma nacional diseñada para canalizar las inquietudes de la ciudadanía hacia las entidades gubernamentales correspondientes. Este sistema permite a los usuarios realizar sus reportes de forma sencilla, asegurando su registro, seguimiento y respuesta dentro de los plazos establecidos. Desde el año 2022, el Ministerio ha recibido un total de 8 reclamaciones y 1 queja, todas debidamente atendidas a través del contacto directo con el ciudadano, ofreciendo respuestas claras y soluciones pertinentes. En todos los casos, los ciudadanos manifestaron satisfacción con la atención recibida. Este mecanismo contribuye al	

	fortalecimiento de la transparencia institucional, promueve la mejora continua de los servicios ofrecidos y asegura que las opiniones ciudadanas sean gestionadas con responsabilidad y eficiencia.	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	El Ministerio de Energía y Minas (MEM) mantiene un riguroso sistema de registro y seguimiento de las no conformidades que puedan impactar el desarrollo y la eficacia de sus sistemas de gestión institucionales. En línea con su certificación en la ISO 50001:2018 (Sistemas de Gestión de la Energía - SGE), el MEM documenta de manera exhaustiva las "No Conformidades y Acciones Correctivas". Este proceso abarca todas aquellas situaciones que, por su naturaleza o magnitud, tienen el potencial de afectar el rendimiento y la integridad del Sistema de Gestión de la Energía. La implementación de este estándar internacional refuerza el compromiso del Ministerio con la mejora continua y la gestión proactiva de riesgos. Evidencia: • No conformidades Acciones Correctivas	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	El MEM ha cumplido satisfactoriamente la aprobación de la Carta Compromiso al Ciudadano en el 2024 con No. de resolución 358-2024. Ha creado su Brochure. Siendo estos los servicios oficiales ofrecidos por el MEM: • Formación sobre Ahorro y Eficiencia Energética • Charla educativa Sobre Energía Renovable y Recorrido Guiado por las Instalaciones del PTER • Charlas sobre Transición Energética • Utilización de Espacios para Actividades Educativas, Culturales e Inclusivas. • Promoción y Capacitación en Seguridad Energética e Infraestructura.	

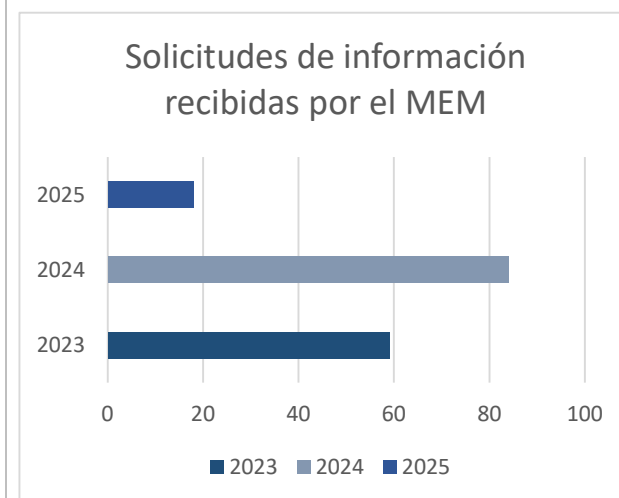
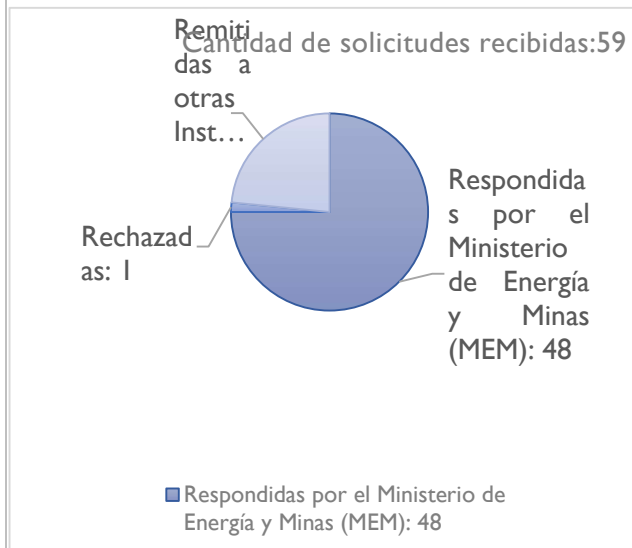
	• Talleres de Capacitación en Materia de Seguridad y Salud Minera. • Charlas sobre Utilización y Aplicación de la Energía Nuclear. • Sensibilización sobre la Importancia de la Energía para el Desarrollo. • Charla de Concientización en Energía y Minas a través de la Dirección de Gestión Social. • Atención de Denuncias Ciudadanas de Incidentes a Infraestructura Energética. • Visitas Técnicas de Seguridad Energética e Infraestructuras. • Auditorías Energéticas. • Asesoría en la Utilización de Tecnología Nuclear. • Servicio de Electrificación Rural y Suburbana. • Emisión de Certificación de No Objeción para Exportación de Ámbar y Larimar. • Emisión de Resolución de Concesión Minera para Exploración o Explotación Minera. • Asesoría en Materia de Seguridad y Salud Minera. • Otorgamiento de Permisos de Construcción de Gasoducto Tradicional de Gas Natural. • Autorización de Exploración de Hidrocarburos. • Consulta de la base Nacional de Datos de Hidrocarburos. Evidencias: • Servicios Principales del MEM • Brochure CCC - Ministerio de Energía y Minas 2024.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y	El Ministerio de Energía y Minas (MEM) cuenta con los siguientes canales de acceso a la información:	

los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	• Página web institucional y chat interactivo en línea: https://mem.gob.do/ • Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP): https://saip.gob.do/ • Correo electrónico institucional abierto a los ciudadanos y ciudadanas: info@mem.gob.do / oai@mem.gob.do • Canal de correspondencia física • Redes sociales: Instagram, Facebook, Twitter, boletines comunicacionales, Canal de Youtube • Teléfono y flotilla institucional: 809-535-9098 extensiones 1028, 1055 y 1061 / 829-599-8620 • Oficina física de Libre Acceso a la Información (OAI) • Carta Compromiso al ciudadano En lo que corresponde a la Oficina de Acceso a la Información (OAI), y su recepción por escrito de solicitudes, durante el 2023-2024-2025 esta es la cantidad recibida por año: - 2023: (Desde abril): 59 solicitudes - 2024: (Desde Enero-Diciembre): 88 solicitudes - 2025 (hasta marzo): 24 solicitudes	
--	---	--

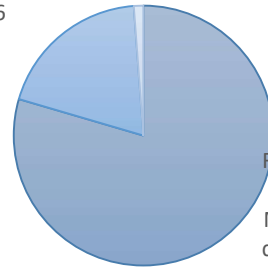
2023:



2024:

Cantidad de solicitudes

Remitidas recibidas: 84
a otra Rechazada
institución: : 1
16



Respondidas por el Ministerio de Energía y Minas (MEM): 66

■ Respondidas por el Ministerio de Energía y Minas (MEM): 66

■ Remitidas a otra institución: 16

Enero- Marzo 2025:

Cantidad de solicitudes
recibidas: 24



- Expedientes respondidos de solicitudes de información
- Informe de ejecución proyectada 2023-2025: Oficina de Acceso a la Información
- Capturas de pantalla, medios disponibles en línea
- Cuadros controles de cronológico de solicitudes.

2) Disponibilidad y exactitud de la información.

Las informaciones administrativas y financieras del Ministerio de Energía y Minas (MEM) están colgadas en el subportal de transparencia accesible a todos los ciudadanos en cualquier parte del mundo. Esta parte está estandarizada por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) y la Ley General de Libre Acceso a la Información Núm. 200-04, que sirve de indicadores para corroborar la exactitud de las informaciones que se cargan y actualizan mensualmente en el subportal que administra la Oficina de Acceso a la Información:

<https://mem.gob.do/transparencia/>.

La DIGEIG realiza evaluaciones mensuales para fines de estandarización de esta parte. En este sentido, la calificación del Ministerio de Energía y Minas (MEM) ha sido sobresaliente, reconocidos por el órgano rector, lo cual mide la transparencia y exactitud de las informaciones de manera mensual:

Evidencias:

- Reportes OAI

Las informaciones administrativas y financieras del ciudadanos en cualquier parte del mundo. Esta parte de Libre Acceso a la Información Núm. 200-04, que en el subportal que administra la Oficina de Acceso <https://mem.gob.do/transparencia/>.

La DIGEIG realiza evaluaciones mensuales para fines de estandarización de esta parte. En este sentido, la calificación del Ministerio de Energía y Minas (MEM) ha sido sobresaliente, reconocidos por el órgano rector, lo cual mide la transparencia y exactitud de las informaciones de manera mensual:

Evidencias:

- Reportes de evaluación DIGEIG 2023-2024-2025.
- Informe de ejecución proyectada 2023-2024 y 2025.

Año	Mes	Puntuación
2023	Abril	99.65
2023	Mayo	99.65
2023	Junio	96.29
2023	Julio	98.54
2023	Agosto	99.65
2023	Septiembre	85.6
2023	Octubre	99.3
2023	Noviembre	98.42
2023	Diciembre	99.65

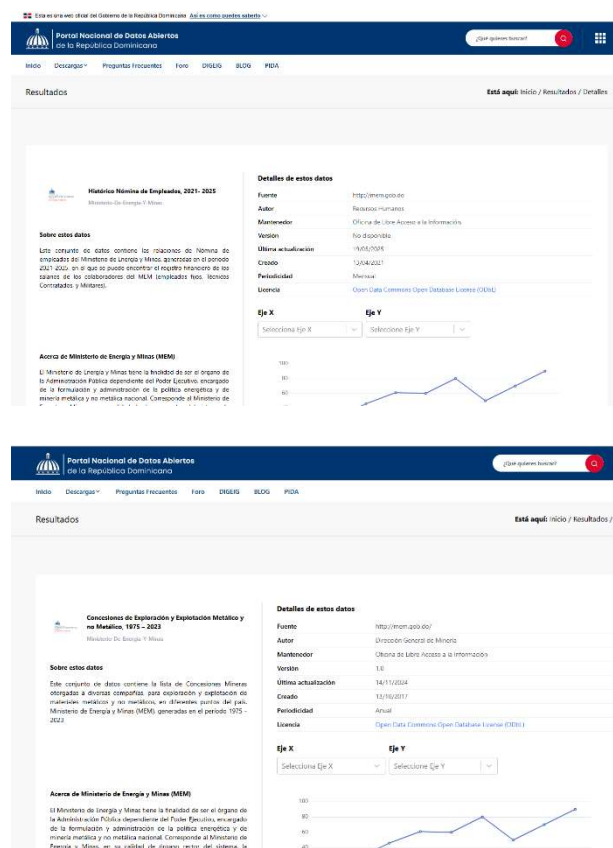
Año	Mes	Puntuación
-----	-----	------------

	<table> <tr><td>2024</td><td>Enero</td><td>99.42</td></tr> <tr><td>2024</td><td>Febrero</td><td>98.52</td></tr> <tr><td>2024</td><td>Marzo</td><td>99.64</td></tr> <tr><td>2024</td><td>Abril</td><td>99.79</td></tr> <tr><td>2024</td><td>Mayo</td><td>99.79</td></tr> <tr><td>2024</td><td>Junio</td><td>99.79</td></tr> <tr><td>2024</td><td>Julio</td><td>99.79</td></tr> <tr><td>2024</td><td>Agosto</td><td>99.35</td></tr> <tr><td>2024</td><td>Septiembre</td><td>99.67</td></tr> <tr><td>2024</td><td>Octubre</td><td>99.57</td></tr> <tr><td>2024</td><td>Noviembre</td><td>99.79</td></tr> <tr><td>2024</td><td>Diciembre</td><td>99.35</td></tr> </table> <table> <tr> <th>Año</th><th>Mes</th><th>Puntuación</th></tr> <tr><td>2025</td><td>Enero</td><td>100</td></tr> <tr><td>2025</td><td>Febrero</td><td>99.22</td></tr> <tr><td>2025</td><td>Marzo</td><td>100</td></tr> </table> -	2024	Enero	99.42	2024	Febrero	98.52	2024	Marzo	99.64	2024	Abril	99.79	2024	Mayo	99.79	2024	Junio	99.79	2024	Julio	99.79	2024	Agosto	99.35	2024	Septiembre	99.67	2024	Octubre	99.57	2024	Noviembre	99.79	2024	Diciembre	99.35	Año	Mes	Puntuación	2025	Enero	100	2025	Febrero	99.22	2025	Marzo	100	
2024	Enero	99.42																																																
2024	Febrero	98.52																																																
2024	Marzo	99.64																																																
2024	Abril	99.79																																																
2024	Mayo	99.79																																																
2024	Junio	99.79																																																
2024	Julio	99.79																																																
2024	Agosto	99.35																																																
2024	Septiembre	99.67																																																
2024	Octubre	99.57																																																
2024	Noviembre	99.79																																																
2024	Diciembre	99.35																																																
Año	Mes	Puntuación																																																
2025	Enero	100																																																
2025	Febrero	99.22																																																
2025	Marzo	100																																																
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	La planificación estratégica y operativa del Ministerio de Energía y Minas, abreviado MEM, 2025-2028, están disponibles a la ciudadanía en general, y cualquier particular, a través de los medios de transparencia, subsección “PLAN ESTRATÉGICO DE LA INSTITUCIÓN”: Apartado Plan Estratégico Institucional (PEI) al 2025: https://mem.gob.do/transparencia/planificacion-estrategica-institucional-2/ Apartado de informes Plan Operativo Anual (POA): https://mem.gob.do/transparencia/informes-semestrales-plan-operativo-poa/ Apartado de memorias institucionales:																																																	

	https://mem.gob.do/transparencia/memorias-institucionales/ Evidencias: • Planes estratégicos de la institución disponibles en el portal de transparencia • Informe de ejecución proyectada 2025-2028: Oficina de Acceso a la Información.	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	El Ministerio de Energía y Minas está dentro de las instituciones que asumió el compromiso nacional y el V Plan de Gobierno Abierto y apertura de portales de transparencia para que las informaciones administrativas estén disponibles en un formato sencillo, crudo y abierto. Esta parte está disponible en el subportal de transparencia que administra diariamente la Oficina de Acceso a la Información (OAI), a través del enlace siguiente: https://mem.gob.do/transparencia/datos-abiertos/. En este apartado, la OAI publica las siguientes informaciones, para el interés público: - Nóminas de empleados, actualizada mensualmente; - Ejecución presupuestaria, actualizada trimestralmente; - Despacho de empresas generadoras de Energía en República Dominicana; - Concesiones de Exploración y Explotación Minerales metálicos, no Metálicos otorgadas, 1975 – 2022 que, juntamente con la Dirección General de Minería (DGM), se actualiza mensualmente. De igual manera, en el portal único de datos abiertos se encuentra el MEM como portal oficial de datos abiertos del gobierno de la República Dominicana. Este sitio web es un mecanismo central para acceder a las distintas fuentes de datos del	

gobierno. Su objetivo principal es hacer que estos datos sean más fáciles de encontrar y más fáciles de reutilizar.:

<https://datos.gob.do/organization/ministerio-de-energia-y-minas>



Evidencias:

- Reportes de evaluación DIGEIG 2023-2024
 - Informe de ejecución proyectada 2021-2025:
- Oficina de Acceso a la Información que incluye datos abiertos
- Captura de pantalla en datos abiertos.

5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	El horario físico del Ministerio de Energía y Minas es de 08:00 a.m. hasta las 04:00 p.m. de manera ininterrumpida. Sin embargo, el ministerio está disponible a cualquier ciudadanos de manera permanente a través del correo electrónico institucional: info@mem.gob.do. La ubicación, teléfono y datos se encuentran disponibles en la página en línea: https://mem.gob.do/transparencia/contacto/ La Oficina de Acceso a la Información (OAI) recibe a los ciudadanos y ciudadanos que requieren cualquier tipo de dato institucional, lo cual es registrado diariamente en la base de datos de la OAI. De igual manera, recibe llamadas constantes y son atendidas de manera oportuna. Evidencias: • Capturas de pantalla con los horarios de atención.	
6) Tiempo de espera.	El tiempo de respuesta para el primer contacto es inmediato. Las solicitudes de acceso a la información son respondidas en el plazo que establece la Ley General de Libre Acceso a la Información núm. 200-04. Esto es validado por la DIGEIG y el propio reporte que genera el portal del SAIP da la alerta de que las solicitudes sean respondidas antes del tiempo indicado, esto se refleja en el informe estadístico trimestral que genera la Oficina de Acceso a la Información (OAI). El manual de procedimientos de la OAI establece claramente los tiempos en que deben ser respondidas las solicitudes.	

	Evidencias: • Expedientes respondidos de solicitudes de información • Informe de ejecución proyectada 2023-2025: Oficina de Acceso a la Información • Capturas de pantalla, medios disponibles en línea Cuadros controles de cronológico de solicitudes con el tiempo de respuesta.	
7) Tiempo para prestar el servicio.	Los servicios de respuesta que ofrece la oficina de acceso a la información se comprenden en la Ley núm. 200-04, la cual establece un plazo máximo de 15 días para responder una solicitud de información pública. De igual manera, el manual de procedimiento interno de la OAI establece los tiempos para atender a un requerimiento.	
8) Costo de los servicios.	Actualmente los servicios que ofrece el MEM están disponibles en línea para que el ciudadano pueda leer los requerimientos en la página: - Autorización para instalación de planta beneficio: https://mem.gob.do/servicios/autorizacion-para-instalacion-de-planta-de-beneficio/ - Certificación de no objeción para exportación de minerales metálicos y no metálicos: https://mem.gob.do/servicios/certificacion-de-no-objecion-para-exportacion-de-minerales-metalicos-y-no-metalicos/ - Solicitud de concesión de exploración minera: https://mem.gob.do/servicios/concesion-de-exploracion-minera-metalica-y-no-metalica/ - Solicitud de concesión de explotación minera: https://mem.gob.do/servicios/concesion-	

	de-explotacion-minera-metalica-y-no-metalica/ - Charlas de concientización en energía y minas: https://mem.gob.do/servicios/charlas-de-concientizacion-en-energia-y-minas/ - Charlas de concientización uso racional de la energía «ahorra, es tu futuro»: https://mem.gob.do/servicios/charlas-de-concientizacion-uso-racional-de-la-energia-ahorra-es-tu-futuro/ - Consulta base nacional de datos de hidrocarburos: https://mem.gob.do/servicios/consulta-base-nacional-de-datos-de-hidrocarburos/ - Otorgamiento de permiso para construcción de gasoducto tradicional para gas natural: https://mem.gob.do/servicios/ortorgamiento-de-permiso-para-construccion-de-gasoducto-tradicional-para-gas-natural/ - Certificación de no objeción para la exportación de ámbar y larimar: https://mem.gob.do/servicios/certificacion-de-no-objecion-para-la-exportacion-de-ambar-y-larimar/ - Auditorías energéticas: https://mem.gob.do/servicios/auditorias-energeticas/ Evidencias: • Expedientes respondidos de solicitudes de información • Cuadros controles de cronológico de solicitudes.	
--	--	--

9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	La información en línea del Ministerio de Energía y Minas tiene todas las informaciones relevantes al respecto en formato desplegable: <i>Autorización para Instalación de Planta De Beneficio</i> <i>Certificación de No Objeción para Exportación de Minerales Metálicos y No Metálicos</i> <i>Solicitud de Concesión de Exploración Minera</i> <i>Solicitud de Concesión de Explotación Minera</i> <i>Charlas de concientización en Energía y Minas</i> <i>Charlas de concientización uso racional de la Energía "Ahorra, Es Tu Futuro"</i> <i>Consulta Base Nacional de Datos de Hidrocarburos</i> <i>Otorgamiento de permiso para construcción de gasoducto tradicional para Gas Natural</i> <i>Certificación de No Objeción para la Exportación de Ámbar y Larimar</i> <i>Auditorías energéticas</i> Evidencias: • Expedientes respondidos de solicitudes de información • Capturas de pantalla, medios disponibles en línea • Cuadros controles de cronológico de solicitudes	
--	---	--

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.	El Ministerio de Energía y Minas promueve activamente la participación de los grupos de interés (ciudadanos, usuarios, empleados, proveedores, aliados estratégicos, entre otros) en la definición, diseño y mejora de sus servicios, productos y procesos decisorios. Esta implicación se lleva a cabo mediante mecanismos estructurados como encuestas, foros de consulta, mesas de trabajo, buzones de sugerencias, comités participativos o consultas públicas. Asimismo, se asegura que la retroalimentación recibida sea analizada y considerada en la toma de decisiones, garantizando la transparencia, la inclusión y la mejora continua. Este enfoque facilita una mayor adecuación de los servicios a las necesidades reales de los usuarios, fortalece la legitimidad institucional y genera una cultura de colaboración y corresponsabilidad.	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).	La organización cuenta con un sistema formal de recepción de quejas y sugerencias, accesible tanto en formato físico como digital, a través del cual los ciudadanos/usuarios pueden expresar sus opiniones, reclamos y recomendaciones sobre los servicios prestados. Durante el período evaluado se recibieron un total de X quejas y Y sugerencias. De estas, se dio respuesta y seguimiento al Z%, implementando un total de N acciones de mejora, entre las que se destacan: • Revisión y ajuste de procedimientos internos para reducir los tiempos de espera.	

	• Capacitación del personal en atención al ciudadano, a raíz de observaciones sobre trato inadecuado. • Ampliación de canales de atención digital, en respuesta a sugerencias sobre accesibilidad. • Mejoras en la infraestructura física, como rampas o señalización inclusiva. Los resultados derivados de estas acciones se reflejan en una mejora del nivel de satisfacción del usuario, medido a través de encuestas posteriores, con un incremento del X% respecto al período anterior. Este proceso es monitoreado de forma continua, y se integran los aprendizajes obtenidos en el ciclo de mejora continua institucional.	
3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.	Este indicador mide en qué medida la organización incorpora y aplica enfoques novedosos, herramientas tecnológicas, metodologías participativas o soluciones creativas para mejorar la atención y la experiencia del ciudadano/cliente. Se consideran tanto los métodos implementados como su alcance, impacto y grado de institucionalización. Ejemplos de métodos nuevos e innovadores: • Plataformas digitales de atención y autoservicio. • Uso de inteligencia artificial o chatbots para consultas frecuentes. • Personalización de servicios a través del análisis de datos. • Diseño de servicios centrado en el usuario.)	

	• Canales de comunicación multicanal e inclusivos (apps, redes sociales, lenguas de señas, etc.). • Innovación social o co-creación con ciudadanos. Escala sugerida (0 a 5): • 0: No se han implementado métodos nuevos o innovadores. • 1: Aplicación muy limitada de alguna herramienta innovadora, sin evaluación. • 2: Se han aplicado algunos métodos innovadores en áreas específicas, sin integración. • 3: Se utilizan varios métodos nuevos en distintas áreas, con evaluación parcial. • 4: Uso generalizado y sistemático de métodos innovadores, con buenos resultados. 5: La innovación es parte del modelo de atención; existe cultura organizacional para probar, evaluar y escalar nuevas soluciones centradas en el ciudadano.	
4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).	La organización ha establecido e implementado indicadores específicos para monitorear el cumplimiento de sus políticas y acciones dirigidas a promover la equidad de género y la atención a la diversidad cultural y social de sus ciudadanos/clientes. Entre estos indicadores se incluyen: • Porcentaje de servicios adaptados a las necesidades de personas con discapacidad.	

	• Distribución por género en la participación de programas institucionales. • Nivel de satisfacción de usuarios pertenecientes a grupos vulnerables o minorías culturales. • Número de acciones implementadas para promover la inclusión social y cultural. En los últimos dos años, se han desarrollado campañas de sensibilización y formación interna sobre enfoque de género e interculturalidad. Además, se han ajustado procedimientos de atención para asegurar la accesibilidad, el trato igualitario y la pertinencia cultural de los servicios. Asimismo, la institución ha adoptado medidas para garantizar la equidad en el acceso, como la implementación de ventanillas preferenciales, material informativo en múltiples idiomas y lenguaje inclusivo en sus comunicaciones oficiales. Los resultados obtenidos hasta la fecha reflejan un avance sostenido en la atención equitativa, aunque se reconoce la necesidad de fortalecer el seguimiento a los indicadores y profundizar las acciones afirmativas en sectores con mayor vulnerabilidad.	
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.	Alcance de la revisión periódica con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen La institución lleva a cabo revisiones periódicas con los grupos de interés clave con el objetivo de identificar posibles cambios en sus necesidades y expectativas, así como evaluar el grado de	

	cumplimiento de las acciones implementadas para atender dichas demandas. Durante el último periodo evaluado: • Se identificaron X grupos de interés (por ejemplo: ciudadanos, empleados, proveedores, aliados estratégicos, sector académico, organizaciones de la sociedad civil, entre otros). • De estos, Y grupos (equivalente a Z%) participaron activamente en los procesos de revisión y actualización de necesidades, mediante mecanismos como encuestas, grupos focales, entrevistas semiestructuradas, talleres participativos y reuniones bilaterales. • Las consultas se realizaron con una frecuencia de [trimestral/semestral/anual], y los resultados se sistematizaron para alimentar los procesos de planificación y mejora continua. • Como resultado, se identificaron N nuevas necesidades o expectativas emergentes, de las cuales el X% ya han sido abordadas mediante acciones concretas (por ejemplo: rediseño de servicios, implementación de nuevos canales de atención, ajustes normativos, etc.). • La participación fue más activa entre [mencionar los grupos con mayor implicación], mientras que se identificaron oportunidades de mejora en el involucramiento de [grupos con menor participación].	
--	--	--

	Este ejercicio ha permitido alinear los productos, servicios y procesos internos con las prioridades reales de los grupos de interés, contribuyendo a una mayor legitimidad institucional y satisfacción de los usuarios.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	El Ministerio de Energía y Minas al nivel de involucramiento de los ciudadanos/clientes en el diseño, evaluación y mejora de los productos y servicios ofrecidos por la organización. Este aspecto incluye la existencia de canales de comunicación accesibles, mecanismos de consulta activa y retroalimentación continua. Aspectos para considerar: • Disponibilidad y accesibilidad de canales de participación (encuestas, buzones de sugerencias, foros, audiencias públicas, plataformas digitales, etc.). • Frecuencia y calidad del intercambio de información entre la organización y la ciudadanía. • Número y tipo de consultas ciudadanas realizadas y su grado de respuesta. • Grado de integración de los aportes ciudadanos en el diseño o rediseño de servicios.	

	- Existencia de una política o protocolo institucional para la participación ciudadana. Indicadores posibles: - Porcentaje de servicios/productos ajustados como resultado de la participación ciudadana. - Número de ciudadanos que participan en procesos consultivos. - Frecuencia de actualización de la información pública sobre productos y servicios. Tiempo promedio de respuesta a consultas y sugerencias de los ciudadanos.	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	El Ministerio de Energía y Minas ha implementado diversas acciones destinadas a promover la transparencia activa y pasiva, el acceso público a la información y la rendición de cuentas. Para medir la efectividad de estas acciones, se han definido indicadores clave que permiten evaluar el grado de cumplimiento y mejora continua. Indicadores y resultados Índice de cumplimiento en el portal de transparencia (DIGEIG) Indicador: Porcentaje de cumplimiento de las obligaciones de transparencia según el portal oficial. Meta: 100% Resultado último periodo: 99.59% Tasa de respuesta a solicitudes de información pública (SAIP)	

	○ Indicador: Porcentaje de solicitudes respondidas dentro del plazo legal establecido (15 días hábiles). ○ Meta: 100% ○ Resultado: 100% 3. Promedio de tiempo de respuesta a solicitudes de acceso a la información ○ Indicador: Número de días promedio en que se responde a cada solicitud. ○ Meta: ≤ 10 días hábiles ○ Resultado: 7 días hábiles 4. Cantidad de solicitudes recibidas y respondidas ○ Indicador: Número total de solicitudes tramitadas. ○ Resultado anual: ▪ Recibidas: 130 ▪ Respondidas satisfactoriamente: 90 (100%) ▪ Denegadas con justificación legal: 2 (1%) 5. Capacitación del personal en transparencia y acceso a la información ○ Indicador: Número de servidores públicos capacitados en normativa de transparencia. ○ Meta: 50 personas por año ○ Resultado: 50 personas capacitadas en el año 2024 6. Publicaciones proactivas de interés ciudadano ○ Indicador: Número de publicaciones proactivas realizadas más allá de las obligaciones legales	
--	--	--

	(ej. boletines, informes, bases de datos abiertas). ○ Resultado: 15 publicaciones adicionales en el último año Análisis general: Los indicadores muestran un alto grado de cumplimiento y efectividad en la implementación de acciones orientadas a la transparencia. La mejora continua en los plazos de respuesta y el aumento de publicaciones voluntarias reflejan el compromiso institucional con el acceso a la información y la rendición de cuentas.	
--	---	--

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:		
I) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	A través de la encuesta de clima aplicada el MEM está monitorea constantemente la imagen y rendimiento global de la organización de cara a los grupos de interés relacionados con la sociedad y los ciudadanos arrojando una puntuación de un 78% encuesta de clima organizacional 2023. Evidencias: • Informe Encuesta Clima Laboral 2023 • Encuesta de satisfacción de los servicios ofrecidos en el MEM.	

2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	La institución involucra al personal de niveles jerárquicos alto tales como (viceministros, directores y encargados) para la toma de decisiones y en la elaboración de la misión, visión y valores en la que un obtuvo un 81%. Evidencias: • Convocatorias a través de correos • Minutas de reuniones • Registro de participantes.	No se evidencia que la organización involucra a los grupos ocupacional IV, III, II y I en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	Los empleados del MEM participan en actividades de mejora tales como: ¿Como evito que mi riñón se dañe? 36 participantes Jornada visual 87 participantes Herramienta y técnicas del estrés 47 participante Jornada odontológica 84 participantes Como prevenir el cáncer de próstata 83 participantes Así como también tenemos conformados varios comités que colaboran para la mejora de la institución tales como género, comité institucional de la calidad, Comité EDI, Comité carta compromiso, comité institucional de asuntos ambiental Evidencias: • Convocatorias a través de correos • Registro de participantes • Comunicación de confirmación de comité • Minutas de reuniones • Fotos.	

4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	La institución vela por que todos los empleados conozcan la importancia del compromiso ético, es por esto por lo que periódicamente se realizan talleres o charlas de sensibilización sobre estos temas. Evidencias: • Convocatorias a través de correos • Registro de participantes • Documento Código de Pautas Ética	
---	---	--

5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.

La institución anual, realiza la encuesta de clima laboral, como Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.

Evidencia:

- Informe de encuesta de clima laboral 2023.

6) La responsabilidad social de la organización.	El MEM cada año realiza 3 cantidades de actividades relacionadas a la responsabilidad social Evidencias: •Correos de convocatorias •Registros de participantes	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.		No se evidencia la apertura de la organización para el cambio y la innovación.
8) El impacto de la digitalización en la organización.		No se evidencia el impacto de la digitalización en la organización.
9) La agilidad de la organización.		

A través de las mediciones obtenidas en la carta compromiso y la encuesta de satisfacción ciudadana se puede evidenciar el nivel de agilidad en la prestación del servicio de la institución.

Evidencias:

- Informe Carta Compromiso al Ciudadano 2024-2025
- Informe de Satisfacción Ciudadana 2024.

--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
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.	La capacidad de los altos medios directivos para dirigir la organización se mide mediante la encuesta de clima laboral donde los colaboradores calificaron el criterio “El liderazgo en un 80% y a través de los acuerdos de desempeño Evidencias: • Informe de Clima Laboral 2023 • Acuerdos de desempeño	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	La organización se rige por cumplimientos de procesos en las distintas áreas de esta, gestionando la validación de los controles internos mediante las Normas Básicas de control Interno de 2do Grado obteniendo una puntuación de un 93% actual. Evidencia: • Matriz Reporte NOBACI 2024.	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	Los colaboradores de la institución se evalúan a través de la evaluación del desempeño. Evidencia: • Acuerdos de Desempeño Elaborados 2024-2025	
4) La gestión del conocimiento.		

La Institución fortalece a los colaboradores mediante capacitaciones para mejorar su desempeño en sus funciones. En la encuesta de clima obtuvimos un 80%.

Evidencias:

- Plan de Capacitación Institucional 2024
- Informe de encuesta de clima laboral 2023

5) La comunicación interna y los métodos de información.	
--	--

A través de la aplicación de la encuesta de Clima Laboral el MEM se mide el nivel de satisfacción por dimensión. En comunicación obtuvimos un 81%.

Evidencia:

-Informe de encuesta de clima laboral 2023.

6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	Mediante la encuesta de Clima Laboral el MEM identifica la calidad del reconocimiento del esfuerzo en equipo e individual obtuvimos un 79 %. Evidencia: •Informe de encuesta de clima laboral 2023	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Dada a la encuesta de Clima Laboral el MEM se mide el nivel de satisfacción por dimensión. En la dimensión de mejora y cambio obtuvimos un 76 %.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	A través de la encuesta de Clima Laboral el MEM mide varias dimensiones que expresan las condiciones del ambiente de trabajo y la cultura organizacional arrojando una puntuación 82%. Evidencia: •Informe Encuesta de clima laboral 2023.	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	Mediante la encuesta de Clima Laboral el MEM se mide el nivel de satisfacción por dimensión. En la dimensión Calidad de Vida Laboral 82% y un 74% en Balance de trabajo y Familia. Evidencia: •Informe de encuesta de clima laboral 2023	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.		

En la encuesta de Clima Laboral aplicada el nivel de satisfacción por dimensión. En la dimensión Equidad y género en un 67%.

Evidencia:

-Informe de encuesta de clima laboral 2023.

4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	Mediante la encuesta de Clima Laboral el MEM se mide el nivel de satisfacción por dimensión. En la dimensión calidad de vida laboral en un 82%. Evidencia: •Informe de encuesta de clima laboral 2023.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	En la aplicación de la encuesta de Clima Laboral el MEM se mide el nivel de satisfacción por dimensión. En la dimensión servicio profesional de carrera en un 66%. Evidencia: •Informe de encuesta de clima laboral 2023	
2) Motivación y empoderamiento.		

El nivel de satisfacción en cuanto a los reconocimientos laborales obtuvo una puntuación de un 79%, beneficios en un 84 %, y salarios en un 65%.

Evidencia:

-Informe de encuesta de clima laboral 2023.

3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	En la dimensión de capacitación especializada y desarrollo se obtuvo una puntuación de un 80%. Evidencia: •Informe de encuesta de clima laboral 2023	
---	---	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

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

1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).	El MEM cuenta con una matriz de absentismo en la que podemos identificar las diferentes ausencias solicitadas por los empleados, así como también contamos con una rotación del personal 8.9% para el 2023 y 2024 un 17.4 %. Evidencias: •Matriz de absentismo esto se realiza anualmente •Lista de personal en rotación	
2) Nivel de participación en actividades de mejora.	El MEM ha realizado diversas actividades de mejora estas siendo estas las siguientes: ¿Como evito que mi riñón se dañe? 36 participantes. Jornada visual 87 participantes Herramienta y técnicas del estrés 47 participante Jornada odontológica 84 participantes Como prevenir el cáncer de próstata 83 participantes	
3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.	No se han reportados casos de dilemas éticos en el año 2024-2025.	
4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.	La Institución frecuentemente participa en actividades voluntarias aportando a la comunidad siendo estas Evidencias: •Convocatorias por correo •Registros de participantes • Informe de actividades realizadas	
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	La institución posee una serie de mecanismos para atender y dar respuestas a los ciudadanos, midiendo el número de quejas y el número de atenciones recibidas, así como mediciones para validar la eficacia y eficiencia de dichas atenciones. Evidencias:	

ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).	•Informe de Carta Compromiso al Ciudadano •Informes de quejas y sugerencias	
--	--	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.		

La institución evalúa el personal mediante la evaluación del desempeño laboral.

Evidencia:

- Acuerdo de desempeño laboral.

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	Mediante la encuesta de Clima Laboral el MEM evalúa la dimensión de uso de la tecnología en un 78%. Evidencia: •Informe de Encuesta de Clima Laboral.	
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.	La Institución se enfoca en que los colaboradores desarrollen sus capacidades y habilidades capacitándolos con actividades formativas. Evidencia: •Plan de Capacitación MEM 2024-2025.	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	En la encuesta de Clima Laboral los empleados expresan el nivel de satisfacción en cuanto al reconocimiento individual en un 79%. Evidencia: •Informe de encuesta de clima laboral 2023.	No se evidencia la frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento de los 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 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
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.	Nuestra institución impacta de forma positiva con la calidad de vida de los clientes / ciudadanos realizando diferentes actividades culturales, sociales y humanitarias impactado a través de una serie de charlas y jornadas de salud, así como también apoyo financiero para las actividades planificadas tales como: culturales, sociales y humanitarias Se realizó la 3era edición Feria Científica con el propósito de incentivar y promocionar el talento científico de estudiantes y docentes de diferentes instituciones educativas. En la misma participaron veinte y seis (26) centros educativos de distintas provincias del país: trece (13) centros educativos en rol de expositores, con veinte y dos (22) proyectos presentados; y, trece (13) centros educativos en calidad de visitantes. Durante los días del evento fueron mil seiscientos noventa y seis (1,696) personas. Ejecución de un estimado de cincuenta y ocho (58) actividades en el área de labores sociales y comunitarias, donde podemos destacar los	

	siguientes: Reparación de la toma de agua y la tubería de 4 pulgadas en el Rio El Naranjo que abastece el acueducto de Las Lagunas, reunión con comunitarios de Nuevo Llagal, Fátima, Piedroso y Quebradita, La Piñita, Tocoa, La Cerca, El Limpio de Zambrana, La Cueva de Zambrana y Las Lagunas. Abastecimiento de agua a la Escuela de la Piñita, Gestión de la instalación de una Bomba Sumergible en la comunidad de La Piñita Evidencias: •Convocatorias •Registros de participantes •Informe.	
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.).	El MEM ejecuto acciones de impartiendo cincuenta (50) charlas, logrando impactar alrededor de dos mil ochocientos ochenta y seis (2,886) personas en el tema de las energías renovables, ahorro y uso eficiente de estas, educando y fomentando una cultura de ahorro en un espacio interactivo, favoreciendo centros educativos públicos y privadas. Evidencias: •Convocatorias •Registros de participantes •Informe.	No se evidenció la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	El MEM hizo un aporte significativo a la sociedad e instituciones públicas y privadas facilitando las instalaciones del club Julio Sauri, en el año 2024 se realizaron actividades y en el año 2025 respectivamente. Evidencia: •Reporte de actividades realizadas	No se evidenció mediciones de las acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones.
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país,		No se evidenció mediciones del impacto de la organización en el desarrollo económico de la

incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.		comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.
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.		No se evidenció mediciones en este ejemplo del 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.
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	Este impacto se ve reflejado en los trabajos de remediación que se realizan en las áreas responsabilidad del estado, en la presa de Mejita, asegurando que las aguas de los procesos de la mina sean tratadas antes de ir al medioambiente, durante el año se trató en la planta un total de 475,420m³. La calidad de las aguas se mantuvo dentro de las normas ambientales, con un valor de pH promedio de 7.02 Se creo la Política de Responsabilidad Ambiental Institucional, (ratificado por las nuevas autoridades en febrero 2025), la cual conlleva la aplicación de prácticas sostenibles, como son las 3R, en el marco de esto se inició el proceso de charla para concientizar al personal en el uso eficiente de los recursos. De igual modo se realizaron monitoreo de cumplimiento ambiental en las áreas de influencia de FALCONDO y CORMIDOM. Se inicio el levantamiento de las informaciones del ministerio para un diagnóstico ambiental y determinar su huella de carbono, lo que nos permitirá la preparación un plan para su reducción. Evidencias: •Convocatorias •Registros de participantes • Política de Responsabilidad Ambiental	

	• Informe.	
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.).	Esta institución es caracterizada por la transparencia y el libre acceso a la información. Es importante resaltar que el Ministerio de Energía y Minas (MEM) se ha mantenido con una puntuación 100% en el presente año, en cumplimiento a los estándares de transparencia establecidos en la resolución DIGEIG.	

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) 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).	EL MEM ha impactado en a los ciudadanos/ clientes dentro del marco de los productos citados en el POA del Parque temático impartiendo cincuenta (50) charlas, logrando impactar alrededor de dos mil ochocientos ochenta y seis (2,886) personas en el tema de las energías renovables, ahorro y uso eficiente de estas, educando y fomentando una cultura de ahorro en un espacio interactivo, favoreciendo centros educativos públicos y privadas. Se realizó una actividad para conmemorar el 180 Aniversario de la Independencia Nacional, impactando un total de noventa y tres (93) habitantes, con la finalidad de sensibilizar y formar a los participantes sobre la historia nacional, resaltando también el cuidado del medio ambiente. Se impartieron sesenta (60) charlas ambientales en comunidades estratégicas, alcanzando a mil cuatrocientos cuarenta y ocho (1,448) personas,	

	abordando temas sobre contaminación, flora y fauna, calidad del agua, manejo de desechos y retos de la educación ambiental, promoviendo así la conservación del medio ambiente y los recursos hídricos. Evidencias: -Convocatorias -Registros de participantes -Informes.	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	El ministro mantiene relaciones constantes con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. Evidencias: • Invitación • Convocatorias • Registros de participantes • Minutas • Informes elaborados.	No contamos con una matriz de medición que mida la frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	El MEM cuenta con una Dirección de comunicación el cual se encarga de gestionar la comunicación de una organización de manera estratégica para mantener una imagen positiva, para coberturas y los medios de comunicación. Evidencias: • Redes sociales • Coberturas en el portal web • Fotos.	
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.).	El Ministerio de Energía y Minas, como parte de la estrategia para la inclusión de personas con discapacidad a la fuerza laboral del Ministerio, la Dirección de Recursos Humanos coordinó y desarrollo dos (2) sesiones en el “Taller sobre Interacción y Trato Digno a personas con discapacidad para el 2024 participaron 24	

	empleados femenino y 21 masculino un total de (45) y 2025 participaron 23 dirigidos a todo el personal. Evidencias: • Programa Taller Discapacidad CONADIS • Política de Equidad de Género.	
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	Como apoyo a los proyectos se inauguraron cinco (5) proyectos de rehabilitación y extensión de redes, de estos uno (1) corresponde a instalación de paneles fotovoltaicos, beneficiando a un total de mil catorce (1,014) familias, con una inversión de RD\$103.60 millones, en las provincias de Bahoruco, El Seibo, Elías Piña, San José de Ocoa, Santiago Rodríguez e Independencia. Durante el 2024 se trabajó en ochenta y cinco (85) proyectos de electrificación rural y suburbana, con una inversión total de RD\$518.27 millones, según detalle: o Proyectos concluidos: cincuenta y cuatro (54), estos proyectos representan el 64% de ejecución, de los cuales cincuenta y uno (51) corresponden a redes convencionales, uno (1) a micro centrales hidroeléctricas, uno (1) a sistemas solares fotovoltaicos y por último uno (1) a redes micro centrales hidroeléctricas, beneficiando a tres mil treientos veinte y cuatro (3,324) familias en las provincias de Santo Domingo, La Altagracia, El Seibo, Monte Plata, Samaná, Sánchez Ramírez y Azua, con una inversión de RD265.88 millones. o En proceso: treinta y un (31) proyectos, es decir, 36% del universo, los cuales beneficiarán a un total de dos mil quinientos treinta y cuatro (2,534) familias en las provincias de Azua, San José de Ocoa, San Cristóbal, Elías Piña, Independencia, Bahoruco,	

	Barahona, Montecristi y Santiago Rodríguez, con una inversión de RD\$252.39. Evidencia: • Reportes e informes elaborados.	
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).	Se realizaron diversos estudios técnicos-económicos de instalaciones de proyectos de Energías Renovables (EERR) a pequeña escala, evaluando de manera preliminar el potencial solar en techo en las siguientes instituciones: (1) Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo; (2) Ministerio de Agricultura; (3) Ministerio de Trabajo; (4) Ministerio de Turismo; (5) Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales; y, (6) Dirección General de Migración. Actualmente estamos realizando el acercamiento en cada institución con el objeto de informar y dar el asesoramiento técnico para la instalación de paneles en techo. Evidencia: •Reportes e informes elaborados.,	
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).	El Ministerio de Energía y Minas, desarrollo programa para la prevención de riesgos de la salud, ¿desarrollo Como evito que mi riñón se dañe? Implantando a 36 participantes Jornada visual, 47 participante Jornada odontológica 84 participantes Como prevenir el cáncer de próstata 83 participantes Evidencias: •Programa de prevención de riesgos de salud •Informe Jornada de salud.	
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		No se evidencia mediciones en los 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

reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).		contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución.
---	--	--

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
I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	El MEM alineado a la misión, ha logrado una serie servicios y productos detallando a continuación algunos de los logros acumulados durante el año 2024: Inauguraron (5) proyectos de rehabilitación y extensión de redes, de estos uno (1) corresponde a instalación de paneles fotovoltaicos, beneficiando a un total de mil catorce (1,014) familias, con una inversión de RD\$103.60 millones, en las provincias de Bahoruco. Se trabajó en ochenta y cinco (85) proyectos de electrificación rural y suburbana, con una inversión total de RD\$518.27 millones. Se realizaron diversos estudios técnicos-económicos de instalaciones de proyectos de Energías Renovables (EERR) a pequeña escala, evaluando de manera preliminar el potencial solar en techo en las siguientes instituciones: (1) Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo; (2) Ministerio de Agricultura; (3) Ministerio de Trabajo; (4) Ministerio de Turismo; (5) Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales; y, (6) Dirección General de Migración.	

	Se realizaron nueve (9) supervisiones a instituciones que utilizan fuentes radiactivas o equipos generadores de radiaciones ionizantes cumpliendo con el 100% de lo programado. En estas supervisiones se verificó el cumplimiento de las normas establecidas para garantizar la seguridad radiológica de las personas y el medio ambiente. Se inspeccionaron cuarenta y siete (47) proyectos de explotación y diecinueve (19) de exploración. Evidencia: •Memoria Institucional 2024	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	El MEM cuenta con resultados apreciables hacia la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos para esto contamos con el aula del saber energético y minero, en la que se han realizado diecinueve (19) talleres sobre los temas de ahorro y eficiencia energética, uso racional de la energía e historia de la minería en la República Dominicana, impactando a un total de mil ciento treinta (1,130) estudiantes. El Parque Temático de Energía Renovable (PTER) impartió cincuenta charlas (50) cumpliendo con el 100% de lo 3 programado. Logrando impactar alrededor de dos mil ochocientos ochenta y seis (2,886) personas en el tema de las energías renovables, ahorro y uso eficiente de estas, en un espacio interactivo, favoreciendo el aprendizaje en centros educativos públicos y privados. Se inició una campaña de medición gravimétrica absoluta, CENEGEO, donde se colaboró con su gravímetro absoluto A - 10 y dos expertos en	

	geofísica, quienes junto a un equipo del MEMRD y un experto de Servicio Geológico Nacional (SGN), acompañado por un laboratorio móvil, iniciaron las mediciones en diez (10) puntos estratégicos y en cinco (5) cuencas sedimentarias terrestres. Evidencia: •Memoria Institucional 2024	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No hubo resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	En coordinación con la OIEA, se fortalecieron las capacidades de cuatro (4) físicos médicos del Instituto de Oncología Dr. Heriberto Pieter (IOHP) y el Instituto de Oncología Rosa Emilia de Tavares (INCART), con el objetivo de fortalecer las capacidades nacionales de los físicos médicos que trabajan en medicina nuclear. Participación en reuniones del Comité Directivo de la Alianza de Energía y Clima de las Américas (ECPA), y organización de la “VI Reunión de ministros de Energía de la ECPA”, cuyo tema central fue “Energías Renovables de las Américas: Integración e Innovación” celebrado los días 14 y 15 de marzo de 2024 en Punta Cana, República Dominicana. Desarrollo de “6ta Reunión del Comité Regional de la Alianza Solar Internacional para América Latina y la Región del Caribe”, como resultado de acuerdo firmado el 1 de agosto de 2024 con Alianza Solar Internacional (ISA). Acuerdo de Cooperación entre el MEM y el Global Green Growth (GGGI, por sus siglas en inglés), el	

	Viceministerio de Energía del MEM, elaboró un Plan de Trabajo para la cooperación con GGGI, sufriendo este un proceso de evaluación de la viabilidad, sostenibilidad e impactos potenciales. Evidencias: •Acuerdos, convenios y contratos Interinstitucionales.	
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	El MEM ha diseñado mediante su sistema de gestión documental, procedimientos tanto para el monitoreo, análisis y mejora, así como las oportunidades de mejora, contribuyendo de forma directamente a la mejora de nuestros procesos. Otra de la metodología implementada en el MEM es la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) que evalúa la gestión institucional a través del cumplimiento de ciertos indicadores que evidencien los resultados esperados en términos de eficacia, eficiencia y calidad de los servicios que ofrece la institución a los ciudadanos-clientes. También contamos con las siguientes certificaciones Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, Certificación de la norma ISO 50001, la norma ISO 27000, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y en proceso la norma ISO 37001 es un estándar internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión antisoborno e ISO 37301 sobre el Sistema de Gestión de Compliance. Evidencias: • Correo de convocatoria • Minutas de participantes a reuniones • Registros de asistencias • Plan de auditorías 9001:2015, 27000 y 50001 • Informe de auditorías 9001:2015, 27000 y 50001	

		• Certificaciones 9001:2015, 27000 y 50001 • Informe EDI • Documento que sustentan el proceso de la norma ISO 37001 e ISO 37301 sobre el Sistema de Gestión de Compliance.	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.		La institución ha desarrollado el Concurso "Somos Ahorro", con el objetivo de fortalecer la cultura de la eficiencia energética en el personal del MEM, y sensibilizar sobre la importancia del ahorro, teniendo una participación de veinte y cuatro (24) colaboradores. Creación sub-portal Centro de documentación virtual de tecnología nuclear. Derecho a voto ante el Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA), actualmente se mantienen al día los compromisos asumidos por el país con el OIEA, permitiendo esto recuperar y conservar vigente el derecho a voto ante el organismo. Posicionamiento de la mujer en materia de energía nuclear. Elaboración de Guía de Protocolo de Garantía de Calidad para Sistemas de Tomografía Computarizada por Emisión de Positrones PET-CT, que fomenta la protección radiológica y propicia el aumento en los controles de calidad para optimizar el uso del PET-CT. Evidencias: • Brochure Concurso "Somos Ahorro" • Publicación por correo del Concurso "Somos Ahorro"	

	• Captura del sub-portal Centro de documentación virtual de tecnología nuclear • Guía de Protocolo de Garantía de Calidad para Sistemas de Tomografía	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	El MEM se encuentra en proceso de la Reforma Sectorial, con el acompañamiento del Ministerio de Administración Pública (MAP), se elaboró una matriz de análisis FODA de los sectores de energía y minas, junto a colaboradores del MEM, siendo esta socializada con las autoridades anteriores. Actualmente se está llevando a cabo la continuidad de este proyecto. Evidencia: • Matriz de análisis FODA	

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	El MEM, gestiona mediante sus PACC las partidas presupuestarias anual para lograr los objetivos y metas departamentales, a través de la eficiencia de la organización referente a la gestión de los recursos disponibles se evidencia mediante el cumplimiento de la ejecución presupuestaria anual Evidencia: -Ejecución Presupuestaria Anual 2024-2025	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	El MEM ha diseñado mediante su sistema de gestión documental(intranet), procedimientos tanto para el monitoreo, análisis y mejora, así como las oportunidades de mejora, contribuyendo de forma directamente a la mejora de nuestros procesos. Así como también la implementación ISO 9001:2015.	

	Cuenta con un sistema TRANSDOC plataforma integral diseñada para gestionar las comunicaciones tanto internas como externa. Implementación de software de VEEAM BACKUP: para garantizar la seguridad y la disponibilidad de nuestros datos críticos. A través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OGTIC), se obtuvo la certificación A3: Datos Abiertos, E1: Redes Sociales y A2: Sitio Web. Se desarrolló el Concurso “Somos Ahorro”, con el objetivo de fortalecer la cultura de la eficiencia energética en el personal del MEM, y sensibilizar sobre la importancia del ahorro, teniendo una participación de veinte y cuatro (24) colaboradores. Evidencias: • Procedimientos • Plataforma TRANSDOC • Software de VEEAM BACKUP • Certificación A3: Datos Abiertos, E1: Redes Sociales y A2: Sitio Web • Brochure Concurso “Somos Ahorro” • Publicación por correo del Concurso “Somos Ahorro”	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	El MEM coordinó a través de una comunicación un benchmarking con el ministerio de Industria y comercio para conocer las novedades e impulso del Premio Nacional a la Calidad, en la que el MEM asumió algunas mejoras para la postulación 2024.	No se evidenció un análisis comparativo del Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones.

	Cada viceministerio realizó un benchlearning interno en la que participaron empleados de distintas unidades cuyo objetivo es conocer las funciones de sus respectivas unidades estas fueron las siguientes: Viceministerio de Energía Eléctrica (VME), Viceministerio de Innovación y Transición Energética (VMITE), Viceministerio Energía Nuclear, Viceministerio de Seguridad Energética e Infraestructura (VMSEI). Viceministerio Hidrocarburo y Viceministerio Minas. La DPD también realizó un benchlearning interno con todas sus dependencias. Evidencias: Externo: • Comunicación de solicitud • Intercambio de correos • Registros de participantes • Fotos Interno: • Correos de convocatorias • PPT • Registros de participantes • Fotos	
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	En coordinación con la OIEA, se fortalecieron las capacidades de cuatro (4) físicos médicos del Instituto de Oncología Dr. Heriberto Pieter (IOHP) y el Instituto de Oncología Rosa Emilia de Tavares (INCART), con el objetivo de fortalecer las capacidades nacionales de los físicos médicos que trabajan en medicina nuclear. Participación en reuniones del Comité Directivo de la Alianza de Energía y Clima de las Américas (ECPA), y organización de la “VI Reunión de ministros de Energía de la ECPA”, cuyo tema central	

	fue “Energías Renovables de las Américas: Integración e Innovación” celebrado los días 14 y 15 de marzo de 2024 en Punta Cana, República Dominicana. Desarrollo de “6ta Reunión del Comité Regional de la Alianza Solar Internacional para América Latina y la Región del Caribe”, como resultado de acuerdo firmado el 1 de agosto de 2024 con Alianza Solar Internacional (ISA). Acuerdo de Cooperación entre el MEM y el Global Green Growth (GGGI, por sus siglas en inglés), el Viceministerio de Energía del MEM, elaboró un Plan de Trabajo para la cooperación con GGGI, sufriendo este un proceso de evaluación de la viabilidad, sostenibilidad e impactos potenciales. Evidencias: •Acuerdos, convenios y contratos Interinstitucionales.	
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.).	El MEM para mejorar la eficiencia de la digitalización ha implementado una herramienta de gestión y accesibilidad para la mejora de la prestación de sus servicios en la utilización de correos electrónico y sistema TRANSDOC. Evidencias: • Correos electrónico • Sistema TRANSDOC	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		

Como resultados de las evaluaciones o auditorías internas contamos con las siguientes certificaciones: Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, Certificación de la norma ISO 50001, la norma ISO 27000, Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y en proceso la norma ISO 37001 es un estándar internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión antisoborno e ISO 37301 sobre el Sistema de Gestión de Compliance.

Evidencias:

- Plan de auditorías 9001:2015, 27000 y 50001
- Informe de auditorías 9001:2015, 27000 y 50001
- Certificaciones9001:2015, 27000 y 50001
- Informe EDI
- Documento que sustentan el proceso de la norma ISO 37001 e ISO 37301 sobre el Sistema de Gestión de Compliance

7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Las ASFL en cumplimiento a la evaluación anual obtuvo una puntuación de 95 puntos, quedando en la 2da. posición en el ranking sectorial y 1er. lugar en mejora continua, como una institución sectorial que ha incrementado su calificación progresivamente. El MEM recibió un reconocimiento Anual a la Transparencia y Rendición de Cuentas de las ASFL, otorgado en el mes de abril 2024, el Instituto Dominicano de Desarrollo Integral fue premiado en la categoría de Ministerio u Órgano Sectorial La institución fue reconocida con medalla de bronce a través de la Guía CAF Poder Ejecutivo 2020 la versión 2023 del Premio Nacional de la Calidad. El MEM recibió el reconocimiento del Ministerio de la Mujer por sus aportes en la implementación de políticas de igualdad de género e inclusión. El Departamento de Evaluación del Desempeño Institucional y Capacitación en el año 2023 recibió una exaltación por el INAP por el nivel de cumplimiento del plan de capacitación y los acuerdos entre las 2 instituciones. El MEMRD recibió una certificación especial con la ISO 50001:2018, siendo la primera institución de la región del caribe en Latinoamérica en haber logrado obtener	

	este tipo de certificación. Esta norma busca reducir el consumo de energía y hacer un uso racional de la energía. Evidencias: • Reconocimiento ASFL • Medalla Bronce PNC 2023 • Reconocimiento INAP • Reconocimiento Mujer • Certificación ISO 50001:2018	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	A través del POA el MEM cumple los objetivos institucionales en consonancia con el fortalecimiento de los procesos administrativos, misionales y financieros que contribuyen a logro de una gestión transparente y objetiva. Evidencias: • Informe trimestral POA • Presupuesto • Informe Financiero	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	El MEM busca la optimización de los recursos para lograr el mayor impacto posible con el menor costo. La institución realiza análisis de costo-beneficio para la evaluación de proyectos y programas. También asegura con el Sistema de Información de Gestión Financiera del Estado (SIGEF) y con el Portal Transaccional; una gestión eficaz de los recursos financieros. Evidencias: • Evaluación Financiera Proyecto • Informe de evaluación de Metas Físicas Financieras	

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.