GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

**_Ministerio de Energía y Minas_**

**FECHA:**

30-06-2026

Documento Externo
SGC-MAP

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

**Presentación.**

El Modelo CAF (*Common Assestment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.



Documento Externo
SGC-MAP

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

**Evaluación Individual.**

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF ***"Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública"*** elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.

2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.

3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

   En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: "No se ha realizado…" en los criterios facilitadores, "No se ha medido…" en los criterios de resultados; o "no se evidencia" para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.

5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.

6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

**Evaluación de consenso**:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.



Documento Externo
SGC-MAP

**CRITERIOS FACILITADORES.**

**CRITERIO 1: LIDERAZGO.**

***Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:***

**Subcriterio 1.1. 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 cuenta con un marco estratégico, así como también desarrolló la misión, visión y valores de la organización, tomando en cuenta la participación de algunos integrantes directivos y colaboradores del Depto. de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes Programas y Proyectos. Se realizó un ejercicio en la redefinición de la misión, visión y valores institucionales.<br><br>Todo este proceso de diseño y definición quedó plasmado en el PEI del MEM 2025-2028, el cual se establecieron los ejes estratégicos que guían el accionar de la gestión, y a la vez permiten responder a los compromisos establecidos en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END-2030), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), los compromisos del Índice de Gestión Presupuestaria y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Posteriormente, la información actualizada fue socializada por diferentes medios internos y externos.<br><br>Asimismo, durante el año 2024 se remitió al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo la comunicación correspondiente al Marco de | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | Resultados Estratégicos 2025-2028 del MEM, en la cual se hace constar la matriz validada de resultados, indicadores y metas de la política priorizada, analizada y socializada junto al equipo técnico del Ministerio.<br>De igual forma, se realizó la convocatoria y socialización del Lanzamiento del Plan Estratégico Institucional 2025-2028, como mecanismo de comunicación institucional para dar a conocer el nuevo ciclo estratégico, orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales y al desarrollo nacional. | |
| 2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales. | El marco estratégico institucional estableció sus valores alineados a la misión y visión institucional, establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2025-2028, y respetando los principios constitucionales.<br><br>***Valores:***<br><br>***Transparencia:*** Ejercemos la gestión de la institución con apego a las normas legales y a los principios éticos, presentando rendición de cuentas y suministrando información completa de forma satisfactoria y oportuna.<br><br>***Integridad:*** Actuamos con ética, rectitud, transparencia, prudencia y honestidad, en coherencia con las políticas, leyes, normas, principios y procedimientos institucionales.<br>**Compromiso:** Realizamos nuestras funciones con dedicación, esmero y responsabilidad. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). | El nuevo marco estratégico del (MEM), se encuentra alineado a las estrategias nacionales y fue elaborado teniendo en cuenta la reforma del sector público.<br><br>En el proceso de rediseño se tomaron en cuenta la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), el Plan 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 ha garantizado que la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos ha sido comunicada de manera eficiente, a través de diversos medios de comunicación que ofrece el MEM tales como: Portal web institucional, pantallas de la PC, Letreros en acrílico colocados en lugares visibles de la parte frontal y trasera de las instalaciones del MEM. | |
| 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, | Aseguramos el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos, evaluando los objetivos institucionales y la gestión de acuerdo con lo establecido en los Procedimiento para la Formulación y Elaboración del PEI, Procedimiento Monitoreo y Evaluación del POA y el Procedimiento de Formulación Física y Financiera del POA.<br><br>Cabe destacar que para el 2025, se inició el proceso de revisión y elaboración del Plan Estratégico 2025-2028, con el acompañamiento de un asesor, donde acompaño al MEM a la revisión de la misión, visión y valores tomando en cuenta los factores externos | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros). | e internos, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización. | |
| 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 una Comisión de Integridad y Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), estos gestionaron una charla de "Desarrollo Personal y Ética Profesional", conflictos de intereses y prevención de la corrupción, dirigida a todos los colaboradores según los lineamientos y el plan de trabajo de la DIGEIG.<br><br>Actualmente la institución se encuentra en proceso de certificación de las normas ISO 37001: y 37301 sobre antisoborno y cumplimiento con un enfoque en la prevención de sobornos, cumplimientos normativos y conflictos de interés, entre otros.<br><br>Así mismo se han llevado a cabo socializaciones y talleres relacionados a antisoborno y cumplimiento y conflictos de intereses. | |
| 7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados). | El MEM desarrolla diversas iniciativas orientadas a fortalecer la confianza mutua, la lealtad, el respeto y la integración entre los colaboradores, promoviendo un clima organizacional positivo y el sentido de pertenencia institucional.<br><br>Entre estas actividades se encuentran espacios de acercamiento e intercambio, tales como el encuentro denominado "Acompáñanos a tomar un chocolate caliente con el Ministro", las jornadas de integración navideña, las actividades conmemorativas vinculadas al Día Nacional del | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | Larimar y el concurso "Decora tu Área", entre otras.<br><br>Estas iniciativas fomentan la comunicación, el trabajo en equipo y la convivencia armoniosa entre los servidores públicos, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura organizacional y al compromiso de los colaboradores con los objetivos institucionales.<br><br>La Máxima Autoridad Ejecutiva promueve una gestión participativa y orientada a resultados mediante la realización de reuniones periódicas con el gabinete ministerial, conformado por asesores, viceministros, director(a) de gabinete, directores, encargados(as) y la coordinadora del despacho.<br><br>Estos espacios permiten comunicar directrices institucionales, dar seguimiento a los avances del Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Operativo Anual (POA), el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), los proyectos institucionales y los indicadores de desempeño presidencial (EDI), fortaleciendo la coordinación, la toma de decisiones y la alineación de los equipos con los objetivos estratégicos de la institución.<br><br>De igual manera, el MEM contempla anualmente en su Plan Anual de Capacitación acciones formativas dirigidas al fortalecimiento de las competencias de liderazgo y comunicación efectiva de los servidores públicos.<br><br>Estas capacitaciones contribuyen al desarrollo de habilidades para dirigir, motivar e inspirar a los | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | equipos de trabajo, favoreciendo un entorno laboral basado en la confianza, la colaboración y el compromiso con la mejora continua y el logro de los resultados institucionales. | |

**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):**<br>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 Ministerio de Energía y Minas (MEM) ha establecido mecanismos para la definición, actualización y difusión oportuna de su estructura organizativa, manuales de organización y funciones, políticas, procedimientos, responsabilidades y competencias.<br><br>Estas acciones contribuyen a garantizar una gestión institucional eficiente, transparente y orientada a resultados, asegurando la claridad de roles, la adecuada distribución de responsabilidades y la alineación de los procesos con los objetivos estratégicos de la institución.<br><br>En el año 2022, la estructura organizativa del Ministerio de Energía y Minas (MEM) fue aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), en consonancia con la misión institucional, las atribuciones legales y las funciones sustantivas de la entidad. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | Esta aprobación permitió fortalecer el marco organizacional y garantizar una adecuada distribución de responsabilidades para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.<br><br>Posteriormente, en el año 2024, la estructura organizativa fue actualizada mediante la Resolución Aprobatoria núm. R-MEM-ADM-011-2024, con el propósito de adecuarla a los cambios institucionales identificados, optimizar los procesos internos y fortalecer la capacidad de respuesta de la institución frente a nuevas prioridades, desafíos y requerimientos organizacionales.<br>Esta actualización contribuye a mantener una estructura funcional, eficiente y alineada con las necesidades de gestión y los lineamientos de modernización de la administración pública. | |
| 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. | Los resultados cuantificables de la evaluación del desempeño se encuentran visualizados en el Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Anual, Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) en donde están definidos los indicadores de gestión siendo estos Gestión Pública SISMAP, Índice CAF Índice de Satisfacción Ciudadana, Índice Presupuestario (DIGEPRES), Índice de Transparencia Estandarizado (DIGEIG), SISCOMPRAS, iTICGE, ICI-NOBACI, políticas transversales Género (MMujer), Cohesión Territorial (MEPyD), Sostenibilidad Ambiental (MIMARENA), Gestión de Riesgos (MHyE), Derechos Humanos, Participación Social (MINPRE) resultados Índice de Producción Institucional (MHyE), Índice de Progreso Sectorial (MHyE) y los acuerdos de desempeño este nos permite dar | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | seguimiento oportuno a los requerimientos de otras instituciones públicas.<br><br>El monitoreo de los planes lo realizamos a través de aplicaciones para trabajo colaborativo, matriz de Indicadores de Gestión, matriz de riesgos, así como también hemos diseño un sistema de gestión llámese SISPOA este nos permite dar seguimiento oportuno a los requerimientos de otras instituciones públicas.<br><br>Destacando que se realizan reuniones de trabajo para definir y monitorear los planes de trabajo de cada equipo responsable de mantener los estándares esperados y lograr las metas institucionales. | |
| 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 mejoras de gestión para el buen desempeño y de la organización, destacando mejoras al POA que anualmente se realiza dónde se establecen las metas e iniciativas y proyectos de la institución.<br><br>Otra mejora implementada fue la del Sistema de Información de Recursos Humanos *(SIREH)*: Es una plataforma integral que almacena, organiza y analiza datos de empleados en un solo lugar.<br><br>*TRANSDOC:* Es una plataforma interna que fue creada con el objetivo de gestionar comunicaciones, solicitudes de bienes y servicios internos, con un código exclusivo del MEM. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | *SISPOA:* Plataforma que evidencia el cumplimiento de los productos que fueron establecidos en el POA a través de las actividades documentadas.<br><br>Para la perspectiva de género, diversidad, se actualizo el Manual del funcionamiento del comité, creación de procedimiento para dar asesoría y acompañamiento a las adscriptas para el fortalecimiento, creación de la política de conciliación de la vida laboral, familiar y personal, vinculación al PEI la Política 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. | El Ministerio de Energía y Minas (MEM) dispone de una Matriz de Riesgos y Oportunidades como herramienta fundamental para la gestión integral de riesgos institucionales.<br><br>Este instrumento permite identificar, evaluar, visualizar, cuantificar, controlar, transferir y mitigar los riesgos asociados al cumplimiento de los productos y metas establecidos en el Plan Operativo Anual (POA), contribuyendo a una gestión más eficiente y orientada a resultados.<br><br>Asimismo, la institución realiza un monitoreo continuo de los riesgos identificados, lo que facilita la detección temprana de amenazas, debilidades y posibles desviaciones que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.<br><br>Como resultado de este seguimiento permanente, se implementan oportunamente las acciones preventivas y correctivas necesarias para reducir su | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | impacto y fortalecer la capacidad de respuesta institucional ante situaciones de riesgo.<br><br>Este enfoque de gestión proactiva favorece la toma de decisiones basada en evidencias, la mejora continua de los procesos y el fortalecimiento de la capacidad institucional para alcanzar sus objetivos estratégicos. | |
| 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. | La institución se encuentra certificada bajo las normas ISO 50001, orientada a la gestión eficiente de la energía; ISO 27001, enfocada en la seguridad de la información; e ISO 9001:2015, que establece los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Asimismo, se encuentra en proceso de implementación de las normas ISO 37001 (Sistema de Gestión Antisoborno) e ISO 37301 (Sistema de Gestión de Cumplimiento), con el propósito de fortalecer la transparencia, la integridad y la ética institucional.<br><br>Como parte de estas iniciativas, se creó la Oficina de Antisoborno y Cumplimiento, y se designó una Oficial de Cumplimiento, responsable de supervisar la aplicación de las normativas, promover las buenas prácticas institucionales y velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos en los sistemas de gestión implementados.<br><br>Esto contribuye al fortalecimiento de la gobernanza, la gestión de riesgos y la mejora continua de los procesos institucionales. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | Cada año, el Ministerio de Energía y Minas (MEM) realiza una autoevaluación institucional conforme a los lineamientos del Marco Común de Evaluación (CAF), en cumplimiento de lo establecido en el Decreto núm. 211-10, utilizando esta herramienta como un mecanismo para fortalecer la gestión de la calidad y la mejora continua.<br><br>A través de la aplicación de este modelo de excelencia, la institución promueve principios fundamentales tales como:<br><br>Enfoque en el ciudadano y el cliente, mediante la realización de encuestas de satisfacción dirigidas a usuarios internos y externos.<br><br>Liderazgo, sustentado en una misión, visión y valores institucionales claramente definidos.<br><br>Participación e involucramiento de las partes interesadas, fomentando su integración en los procesos institucionales.<br><br>Gestión basada en procesos, contando con procedimientos documentados, estandarizados y sujetos a auditorías.<br><br>Desarrollo de alianzas y acuerdos interinstitucionales, orientados al logro de beneficios mutuos y al fortalecimiento de la gestión pública.<br><br>Una vez concluido el proceso de autoevaluación, la institución elabora e implementa planes de mejora mediante un plan de acción que permite abordar las | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | áreas de mejora identificadas, fortalecer los puntos fuertes y contribuir al logro de los objetivos estratégicos institucionales. | |
| 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. | El Ministerio de Energía y Minas (MEM) dispone de canales y medios de comunicación institucional adecuados para garantizar la difusión oportuna y efectiva de las informaciones relevantes, tanto a los colaboradores como a los distintos grupos de interés. Estos mecanismos facilitan la comunicación interna y externa, promueven la transparencia institucional y contribuyen a mantener informados a los servidores públicos, ciudadanos, entidades gubernamentales, aliados estratégicos y demás partes interesadas sobre las acciones, proyectos, resultados y decisiones de la institución.<br><br>Dispone de diversos canales digitales, entre los que se encuentran sus redes sociales institucionales (Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn), así como su página web oficial, con el propósito de difundir de manera oportuna información relevante sobre la gestión institucional, proyectos, iniciativas, logros y acontecimientos de interés para la ciudadanía y demás grupos de interés.<br><br>En el ámbito de la comunicación interna, el Ministerio de Energía y Minas (MEM) dispone de diversos canales y herramientas para garantizar la difusión oportuna de informaciones de interés institucional entre los colaboradores. Entre estos medios se encuentran los murales informativos, la intranet institucional, el correo electrónico, las | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | comunicaciones internas y las plataformas digitales de uso interno. | |
| 7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo. | El MEM adecua las condiciones para el desarrollo eficiente de la gestión de proyectos que refiere a las actividades que coordinan todos los elementos de su proyecto. Es especialmente útil cuando su proyecto involucra equipos multifuncionales y el trabajo en equipo que va más allá de ser de habilidades donde comparten conocimientos.<br><br>Para la gestión de proyectos la institución cuenta con proyectos definidos en su POA, estos se encuentran en proceso de desarrollo y otros serán concluidos a final del presente año, siendo estos los siguientes: Ampliación y habilitación de redes y distribución de paneles fotovoltaicos en comunidades sub suburbana y rurales en la R.D., Construcción de laboratorio de calibraciones dosimétricas para la protección radiológica en el distrito nacional, ampliación potencial de tierras raras en la reserva fiscal Avila en la provincia de Pedernales, que consiste en explorar la mejoramiento del sistema de distribución eléctrica a nivel nacional, mejoramiento de la eficiencia energética gubernamental en la Republica Dominicana, en cuanto a los trabajos en equipo el MEM cuenta con diversos comités y auditores que coordinan entre varios servidores un objetivo común, con responsabilidades claras y comunicación constante siendo estos: Comité Institucional de Calidad, comité EDI, Comité de Integridad, Comité SISTAP, Auditores internos de las normas 50001 de gestión de energía, 27000 de | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | DT, ISO 9001:2015 gestión de calidad y 37001 y 37301 Antisoborno. | |
| 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 interna del MEM es divulgada a través de intranet, correos institucionales, referimos a los murales informativos, intranet, Instagram, correos y comunicaciones internas. | |
| 9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados. | El Ministerio de Energía y Minas (MEM) se encuentra en un proceso continuo de mejora de sus procedimientos institucionales, con el propósito de adecuarlos a la realidad operativa y a las funciones desempeñadas por los servidores públicos. Entre las mejoras implementadas se destacan los mecanismos para la recepción y gestión de solicitudes de los servicios de mantenimiento, transportación y mayordomía.<br><br>Asimismo, como resultado de la aplicación de la encuesta de clima organizacional, se identificaron oportunidades de mejora que han sido documentadas en un plan de acción.<br><br>Estas iniciativas son trabajadas de manera sistemática con el objetivo de fortalecer los procesos institucionales, elevar la satisfacción de los colaboradores y convertir las áreas de mejora identificadas en fortalezas organizacionales.<br><br>También en ITIGE hemos obtenido en la evaluación de 2025, alcanzó una valoración positiva del 100 %. | Aunque la institución cuenta con una política de innovación formalmente establecida, está aún no ha sido implementada de manera efectiva. Asimismo, no se dispone de una cultura organizacional orientada a fomentar y motivar la innovación entre los colaboradores, lo que limita la generación de iniciativas y propuestas que contribuyan al fortalecimiento institucional, la mejora de los procesos y la creación de valor para la organización.<br><br>En ese sentido, resulta necesario promover acciones que impulsen la participación de los empleados, incentiven la creatividad y faciliten la implementación de prácticas innovadoras alineadas con los objetivos estratégicos de la institución. |
| 10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de | El MEM comunica algunos cambios a los empleados y grupos de interés a través de correos | No se evidencia de manera clara y sistemática la comunicación de las iniciativas de cambio, ni de los |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| interés relevantes, previo a la implementación de los mismos. | electrónicos, publicaciones en el mural, redes sociales, portal web institucional, notas de prensa, utilizando los canales internos como los externos. | efectos esperados de su implementación a todos los servidores públicos y grupos de interés relevantes. Asimismo, no se dispone de mecanismos que permitan verificar el nivel de conocimiento, comprensión y aprovechamiento de dichas iniciativas por parte de los actores involucrados, lo que puede limitar su adopción efectiva y el logro de los resultados previstos. |

**Subcriterio1.3 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 en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad). | El MEM predica con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos, realizando cada trimestre encuentros con en el staff bajo la dirección de la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), con la finalidad de presentar los avances trimestrales, así como también dar a conocer informaciones relevantes de la institución.<br><br>El ministro garantiza su liderazgo con el ejemplo, alineando su comportamiento con los valores institucionales. Transparencia, Integridad y compromiso.<br><br>***Transparencia:*** Ejercemos la gestión de la institución con apego a las normas legales y a los principios éticos bajo las normas<br><br>normas ISO 50001, orientada a la gestión eficiente de la energía; ISO 27001, enfocada en la seguridad de la información; e ISO 9001:2015, que establece | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).<br><br>Asimismo, se encuentra en proceso de implementación de las normas ISO 37001 (Sistema de Gestión Antisoborno) e ISO 37301 (Sistema de Gestión de Cumplimiento) y la Implementación del Índice de Control Interno (ICI) para monitorear la correcta aplicación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).<br><br>***Integridad:*** Actuamos con ética, rectitud, transparencia, prudencia y honestidad, en coherencia con las políticas, leyes, normas, principios y procedimientos institucionales.<br><br>***Compromiso:*** Los líderes de la institución actúan en consonancia con los objetivos y valores institucionales. Esto se evidencia en el involucramiento de la MAE y los altos directivos en la formulación del PEI y del POA.<br><br>Hemos impulsado la creación de equipos de mejoras para la participación en las actividades que realiza la organización que promueven una gestión eficiente, siendo estas: Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), Comité NOBACI-ICI, Comité de Calidad Institucional, Comité de Implementación y Gestión de Estándares TIC (CIGETIC), Comité de Seguridad y Salud del Trabajo (SISTAP), Comité de Transversalización de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI). | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 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. | Promueve una cultura de respeto y liderazgo impulsada fomentando la igualdad de oportunidades, cualquier tipo de discriminación, y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.<br><br>Como parte del fortalecimiento institucional, se promueve la participación de los colaboradores a través de actividades de integración, con el fin de crear sinergias y sentido de pertenencia con la MEM.<br><br>Cabe destacar que en la institución existe una cultura de respeto y confianza entre los líderes y colaboradores. | |
| 3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización. | El MEM informa de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización, tenemos en proceso un plan de comunicación interno y externo donde se identifican los temas principales a comunicar y la frecuencia con que se realizará. | |
| 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. | La institución apoya al personal en el desarrollo de sus funciones, proporcionando el manual de cargos donde se encuentran documentada las descripciones de puestos de los cargos que conforman el MEM, también hacemos uso de entrenamientos y capacitaciones en temas relacionados con las responsabilidades que desempeñan cada servidor.<br><br>Para asegurar el cumplimiento de planes y objetivos se elaboran acuerdos de desempeño individual alineado al POA del área, trimestralmente se les | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | proporciona una retroalimentación y revisión oportuna para lograr los objetivos. Para el desarrollo de las tareas, se le han facilitado equipos tecnológicos y espacios físicos adecuados. | |
| 5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas. | En algunas unidades del MEM se evidencia la práctica de delegar temporalmente responsabilidades y funciones a los colaboradores cuando los superiores se encuentran ausentes de la entidad, lo que contribuye al fortalecimiento de sus competencias y capacidades de gestión.<br><br>Asimismo, se observa que, en estos casos, los empleados designados deben presentar informes de rendición de cuentas sobre las actividades desarrolladas y los resultados obtenidos durante el período de delegación. | No obstante, esta práctica no se implementa de manera homogénea en todas las áreas de la institución, por lo que existe oportunidad de fortalecer y estandarizar este mecanismo como herramienta para el desarrollo del talento humano y la continuidad operativa. |
| 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). | Para promover una cultura de aprendizaje para que los empleados desarrollen sus competencias, la institución realiza un levantamiento de detección de necesidades de capacitación por unidad, establecido en el procedimiento de capacitación (DRHH-DEC-PR01), insumo que permite crear el plan de capacitación y desarrollo institucional adaptado a nuevas demandas. Todas estas acciones han sido ejecutadas con la intención de fortalecer las competencias de los colaboradores relacionadas con su área. | |
| 7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo. | El MEM cuenta con un Manual de Compensación y Beneficios (DRHH-DEOT-M01), este describe que reconocen el tiempo a los empleados del MEM que hayan laborado en las instituciones del estado. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | También contamos con reconocimiento por las labores cotidianas que realizamos con dedicación, esfuerzo y compromiso, tanto a nivel individual como colectivo.<br><br>Como resultado de este desempeño, recibimos incentivos tangibles a través del Bono por Rendimiento Individual y de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), la cual valora el trabajo en equipo.<br><br>Asimismo, durante el año 2025, el Ministerio de Energía y Minas (MEM) impulsó la iniciativa del concurso "Decora tu Área", realizado en diciembre con motivo de las festividades navideñas. Esta actividad promovió la integración y la creatividad entre los colaboradores, premiando a los ganadores en tres (3) categorías diferentes. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| **Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):** | | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 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 analiza y monitorea de manera sistemática las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, este análisis se integra en la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI-POA) y en sus evaluaciones periódicas.<br><br>Como parte de su enfoque basado en evidencia y participación, también se lleva a cabo encuestas anuales dirigidas a sus grupos de interés, con el objetivo de identificar sus necesidades actuales y futuras. | |
| 2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas. | La institución mantiene una relación proactiva con las autoridades políticas, asegurando la coordinación con organismos clave para garantizar una gestión pública eficiente, transparente y alineada con el marco normativo vigente.<br><br>En este sentido, ha establecido relaciones estratégicas con entidades como Ministerio de Administración Pública (MAP), Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) y el Ministerio de Hacienda y Economía (MHyE), Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas (DGCCP), Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional **(**INFOTEP), Centro Nacional de Fomento (CNF), Ministerio de la Presidencia (MIMPRE), Dirección General de Presupuesto (DGP) entre otras. | |
| 3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión. | El desempeño del MEM está alineado con las políticas públicas y decisiones políticas, por ejemplo: | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, liderando la transición energética, la eficiencia y el uso sostenible de los recursos nacionales.<br><br>También desempeña un papel clave en la implementación de la política pública de lucha contra la corrupción, a través de mecanismos que fortalecen la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión estatal. Entre sus principales funciones en esta línea se destacan:<br><br>- Medición del Índice de Control Interno (ICI), como herramienta para evaluar la efectividad de los sistemas de control en las instituciones gubernamentales entre otras.<br><br>– Implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), asegurando estándares homogéneos de gestión y fiscalización en las entidades del sector público.<br><br>Con el objetivo de reducir el tiempo de procesamiento, y contribuir a las medidas implementadas estamos en proceso de ejecución del Programa Burocracia Cero. | |
| 4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas. | EL MEM ha establecido un nuevo marco estratégico en el que ha elaborado las metas y objetivos del Plan Estratégico Institucional para el período 2025-2028.<br><br>Este plan estratégico se encuentra alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Planes Sectoriales, el Plan Plurianual para el Sector Público y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | Al asegurar que el Plan Estratégico Institucional esté alineado con las estrategias nacionales, se busca fortalecer la contribución de esta entidad hacia el logro de los objetivos de desarrollo del país.<br><br>Esto demuestra un enfoque continuo en la planificación estratégica y en la alineación de las metas y objetivos de la organización con las prioridades y políticas nacionales.<br><br>Es evidente la elaboración, ejecución y seguimiento de la Estructura Programática, según lineamientos de la Dirección General de Presupuesto, a través de la cual se busca ordenar las acciones y los recursos de la gestión pública a la planeación, programación y presupuesto, así como al control del gasto público. | |
| 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 mantiene una gestión activa de sus relaciones con los grupos de interés, mediante el establecimiento de alianzas, espacios de diálogo y mecanismos de cooperación orientados a generar valor público y fortalecer el desempeño institucional. A continuación, se presentan las principales acciones desarrolladas en el marco de estas asociaciones.<br><br>***-Refidomsa:*** Memorando de entendimiento firmado en enero de 2026 para coordinar el desarrollo institucional del sector de hidrocarburos.<br><br>***-Acciona Energía y Acciona Org.:*** Acuerdos suscritos en mayo de 2025 para ampliar el acceso a energías renovables en comunidades vulnerables del país. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | ***-Consorcio Globalminds (Global Minds RD):*** Contrato de producción compartida suscrito en agosto de 2025 para la exploración y eventual producción de hidrocarburos en la cuenca del Cibao.<br><br>***Surinam:*** Intercambio y agenda de cooperación de alto nivel (abril de 2026) para explorar sinergias y cooperación en petróleo, gas y minería. Entre otras. | |
| 6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión. | El ministro de Energía y Minas de República Dominicana, el ministro, ha participado en diversos eventos clave organizados por asociaciones profesionales y organizaciones del sector. Las actividades más destacadas en el periodo 2025-2026 incluyen:<br><br>***-VI Encuentro de Recursos Energéticos y Mineros (REM 2026):*** Realizado en el Hotel InterContinental de Santo Domingo, donde realizó el discurso de apertura institucional organizado por la revista Factor de Éxito.<br><br>***- Convención PDAC 2026 (Toronto):*** Encabezó el cierre de la Reunión Bienal del Consejo de ministros de Minería de las Américas (Camma) en el marco de la convención internacional organizada por la Asociación de Prospectores y Desarrolladores de Canadá.<br><br>***- FES Caribe 2026:*** Aperturó el evento organizado por Future Energy Summit, destacando las | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | normativas de almacenamiento de energía y los planes de expansión renovable del país.<br><br>-***Encuentro Industrial de la AIRD:*** Participó como orador invitado en la actividad organizada por la Asociación de Industrias de la República Dominicana para exponer sobre el impacto de la coyuntura internacional en el país.<br><br>**- *Energy Summit 2025***: Formó parte del panel de expositores principales en el evento de negocios organizado por Revista Mercado para discutir la transición energética y los retos de la red eléctrica nacional. | |
| 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 Ministerio de Energía y Minas (MEM) promueve la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento institucional a través de campañas educativas nacionales, transparencia gubernamental y el desarrollo de proyectos sostenibles. Las estrategias clave incluyen:<br><br>***1.Conciencia y Educación Pública:***<br><br>**-*Charlas de concientización***: Imparte Charlas de concientización en Energía y Minas dirigidas a líderes ***comunitarios***, estudiantes y centros educativos sobre el aprovechamiento eficiente de los recursos.<br><br>-***Campañas de ahorro energético***: Desarrolla iniciativas junto a la Comisión Nacional de Energía para educar sobre el uso de tecnologías eficientes, paneles solares y consumo responsable. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | ***-Parque Temático de Energía Renovable:*** Utiliza este espacio interactivo para educar a la ciudadanía haciendo, conectando la energía con la innovación y el medio ambiente. 65%) en los estándares de transparencia y libre acceso a la información pública, auditados por la DIGEIG.<br><br>***Ahorro en el sector público:*** Emite resoluciones que obligan a las instituciones del Estado a reforzar la austeridad y reducir el consumo eléctrico, demostrando un compromiso institucional con el país.<br><br>**3. *Reconocimiento y Visibilidad Institucional***<br><br>***Apoyo a la Transición Energética:*** Posiciona al país internacionalmente impulsando la diversificación de la matriz energética y promoviendo proyectos masivos de energía renovable.<br><br>***Comunicación Oficial:*** *El* MEM utiliza canales digitales para destacar sus acciones, políticas públicas y el avance hacia una matriz energética más limpia. | |

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**
***Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.***



Documento Externo
SGC-MAP

**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 ha identificado las condiciones necesarias para alcanzar sus objetivos estratégicos, alineando su Plan Estratégico Institucional (PEI) con la Estrategia Nacional de Desarrollo, particularmente con el objetivo específico 1.1.1, orientado al fortalecimiento de una administración pública eficiente, transparente, íntegra y enfocada en resultados para el beneficio de la sociedad y el desarrollo nacional.<br><br>Para ello, la institución realiza análisis periódicos del entorno interno y externo mediante herramientas como el análisis FODA y la evaluación de factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y legales. Estos insumos fueron fundamentales en la formulación del PEI 2025-2028 y han sido incorporados en la planificación institucional, incluyendo indicadores relacionados con la transformación tecnológica.<br><br>Asimismo, el MEM ha establecido políticas, procedimientos y herramientas para la elaboración y seguimiento del PEI y del POA, entre ellas la plataforma SISPOA, así como mecanismos para la identificación, evaluación y gestión de riesgos y oportunidades, respaldados por matrices de control y seguimiento. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas. | El MEM mantiene identificados sus grupos de interés relevantes mediante una matriz que recoge sus necesidades y expectativas. Estas son actualizadas periódicamente a través de jornadas de planificación institucional, en las que también se realiza el análisis del contexto organizacional con la participación de representantes de las partes interesadas, incorporando una visión externa que fortalece la toma de decisiones.<br><br>Asimismo, las necesidades y expectativas de los grupos de interés están integradas en el mapa de procesos institucional, mediante la identificación de entradas y salidas asociadas a cada proceso. Complementariamente, se recopila información a través de encuestas de satisfacción, estudios de expectativas y el buzón de quejas y sugerencias, lo que permite una mejora continua de los servicios ofrecidos.<br><br>Como resultado de las auditorías internas y externas realizadas a los sistemas de gestión certificados bajo las normas ISO 50001, ISO 9001, ISO 27001, ISO 37001 e ISO 37301, así como de las recomendaciones de las entidades certificadoras, se implementaron mejoras en la matriz de partes interesadas, la matriz de comunicación y el sistema de gestión de riesgos. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación. | El MEM realiza de manera periódica análisis del entorno legal para identificar y evaluar los cambios normativos que impactan su gestión institucional. Entre los principales marcos regulatorios considerados se encuentran la Ley No. 100-13, que crea el Ministerio de Energía y Minas y define sus competencias en materia energética y minera, así como la Estrategia Nacional de Desarrollo, especialmente en lo relativo al fortalecimiento de una administración pública eficiente, transparente, orientada a resultados y con rendición de cuentas.<br>Para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones legales y regulatorias, la institución cuenta con una matriz de cumplimiento legal que incorpora las disposiciones aplicables, incluyendo la Ley Orgánica de la Administración Pública No. 247-12, la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones, entre otras. Asimismo, dispone de mecanismos de seguimiento para verificar el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la Ley No. 10-07 y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), con responsables y plazos definidos, reportando trimestralmente los avances a los organismos competentes.<br>Como parte de su fortalecimiento institucional, el MEM ha desarrollado y actualizado manuales, procedimientos, políticas y guías relacionados | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | con la planificación estratégica y operativa, el control interno, la gestión de riesgos y oportunidades, y la autoevaluación institucional. De igual forma, el PEI 2025-2028 incorpora indicadores orientados al cumplimiento de los estándares de transparencia institucional, respaldados por acciones específicas incluidas en los planes operativos anuales. | |
| 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 anualmente un análisis FODA para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que pueden impactar el logro de sus objetivos estratégicos. Este análisis constituye un insumo fundamental para la formulación y actualización de los planes operativos, permitiendo una planificación alineada con el contexto institucional.<br><br>Como parte de su sistema de control interno, el MEM mantiene una gestión integral de riesgos mediante matrices que identifican, evalúan y establecen acciones de mitigación, así como mecanismos de seguimiento para verificar su eficacia. Estas actividades se encuentran reguladas por los procedimientos y lineamientos establecidos en el Manual de Gestión de Riesgos y Oportunidades.<br><br>Adicionalmente, la institución evalúa de manera continua su desempeño a través de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), las encuestas de satisfacción y expectativas dirigidas a usuarios externos, así como las mediciones de clima | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | organizacional y satisfacción de los grupos de interés internos. Los resultados obtenidos sirven de base para la implementación de acciones de mejora orientadas a fortalecer la calidad de los servicios y la gestión institucional. | |

**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:** | | |
| 1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales. | El MEM traduce de manera sistemática su misión y visión institucional en objetivos estratégicos y operativos, alineados con las prioridades nacionales y sectoriales. Esta alineación se refleja en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, que establece los objetivos de mediano plazo orientados al cumplimiento de la visión institucional, así como los indicadores que permiten medir su avance y resultados.<br><br>El PEI se estructura en cinco ejes estratégicos: consolidación de la rectoría institucional, transición energética y aprovechamiento de recursos endógenos, explotación minera sostenible y responsable, promoción del uso pacífico de las aplicaciones tecnológicas nucleares, y | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | fortalecimiento de los procesos y el desarrollo institucional.<br><br>Asimismo, estos objetivos estratégicos se despliegan en los Planes Operativos Anuales (POA), donde se definen objetivos operativos, productos, indicadores y metas específicas con seguimiento mensual, trimestral, semestral y anual, garantizando la ejecución efectiva de la estrategia institucional y la medición continua de su desempeño. | |
| 2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades. | El MEM promueve la participación activa de sus grupos de interés en los procesos de planificación y desarrollo institucional. Esta participación se evidencia en las jornadas de formulación y actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) y del Plan Operativo Anual (POA) realizadas durante los años 2025 y 2026.<br><br>La institución mantiene identificadas sus partes interesadas relevantes mediante la Matriz de Grupos de Interés y el Mapa de Procesos, documentos que permiten conocer y gestionar sus necesidades y expectativas. Asimismo, se realizan periódicamente encuestas de satisfacción y de expectativas para evaluar la calidad de los servicios brindados y recopilar información que apoye la toma de decisiones y la mejora continua.<br><br>Este enfoque participativo se fortalece a través del PEI 2025-2028, el cual contempla acciones orientadas a garantizar el acceso a la información pública, fomentar la participación ciudadana y | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | promover la disponibilidad de datos abiertos, contribuyendo así a una gestión más transparente e inclusiva. | |
| 3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización. | El MEM incorpora de manera transversal criterios de sostenibilidad, responsabilidad social, diversidad, equidad e inclusión en su Plan Estratégico Institucional 2025-2028 y en sus Planes Operativos Anuales. En materia de género e inclusión, la institución cuenta con instrumentos normativos y mecanismos de gestión, entre los que destacan el Reglamento de Funcionamiento del Comité Institucional, la Política de Equidad de Género e Inclusión de Personas con Discapacidad, el Programa Permanente de Sensibilización y Prevención de la Violencia, y el Protocolo para la Prevención y Actuación frente a Casos de Violencia, Acoso y Discriminación.<br><br>Asimismo, desarrolla iniciativas orientadas al bienestar social y la sostenibilidad ambiental, tales como jornadas de salud preventiva, actividades de reforestación y limpieza de espacios públicos, así como programas de sensibilización sobre protección ambiental y reciclaje. La institución también promueve la diversidad y la igualdad de oportunidades tanto en la prestación de servicios como en sus procesos de contratación de personal y adquisiciones, garantizando la participación de proveedores de distintos tamaños y condiciones, sin discriminación por razones de discapacidad, religión, cultura, género o cualquier otra condición.<br><br>Como parte de su compromiso con la responsabilidad social, el MEM ha incorporado en su | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | planificación institucional acciones específicas para la implementación de programas de responsabilidad social, reciclaje e inclusión, desarrolladas en coordinación con organismos especializados, fortaleciendo así su contribución al desarrollo sostenible y al bienestar de la sociedad. | |
| 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 asegura la disponibilidad y el uso eficiente de los recursos financieros mediante una planificación integrada que articula el Presupuesto Anual, el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC). Estos instrumentos incorporan indicadores de seguimiento que permiten monitorear el cumplimiento de los objetivos institucionales y optimizar la ejecución presupuestaria.<br><br>Como parte de este proceso, la institución implementa la Estructura Programática conforme a los lineamientos de la Dirección General de Presupuesto, facilitando una adecuada organización de los recursos, el control del gasto público y la gestión basada en resultados. Asimismo, la formulación presupuestaria se apoya en la evaluación de la eficacia y eficiencia institucional, mediante informes físico-financieros y la asignación de recursos a productos y actividades a través del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).<br><br>Adicionalmente, el MEM garantiza la provisión oportuna de bienes y servicios mediante la ejecución y seguimiento del PACC y el monitoreo periódico del POA. También promueve alianzas estratégicas con otras instituciones, como el Instituto Nacional de Administración Pública | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | (INAP), para el fortalecimiento de las capacidades del personal, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales y al uso eficiente de los recursos disponibles. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| **La Organización:** | | |
| 1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. | El MEM implementa sus estrategias institucionales a través del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, el cual establece objetivos, estrategias, proyectos e indicadores con plazos definidos para su ejecución y seguimiento. Este instrumento se despliega en los Planes Operativos Anuales (POA), elaborados conforme a la estructura organizativa de la institución, donde cada área define sus metas, actividades e indicadores alineados con los objetivos estratégicos y las líneas de acción institucionales.<br><br>Para garantizar una gestión eficiente, la institución cuenta con un mapa de procesos actualizado y alineado a los ejes estratégicos del PEI, así como con procesos documentados para todas las áreas funcionales. Estos documentos establecen las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales y se encuentran disponibles para todo el personal a través de la Intranet institucional y otros canales internos de comunicación.<br><br>Asimismo, el MEM desarrolla proyectos estratégicos de alto impacto, entre los que destacan | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | Tierras Raras y el Laboratorio Secundario Dosimétrico. La gestión institucional se apoya en una estructura organizativa aprobada y refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), la cual actualmente se encuentra en proceso de revisión y actualización para fortalecer la capacidad de respuesta de la institución ante las necesidades y expectativas de las partes interesadas. | |
| 2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos. | El MEM asegura la ejecución y seguimiento de sus objetivos estratégicos mediante indicadores definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 y su despliegue en los Planes Operativos Anuales (POA). Estos instrumentos establecen actividades, metas e indicadores con una periodicidad de seguimiento mensual, trimestral, semestral y anual, lo que permite monitorear el avance y cumplimiento de los compromisos institucionales.<br><br>Para fortalecer la gestión y el control de los resultados, se elaboran cronogramas de trabajo que detallan las tareas asociadas a cada indicador y se ejecutan jornadas periódicas de monitoreo con las distintas áreas de la institución. Este seguimiento sistemático facilita la evaluación del desempeño, la identificación de oportunidades de mejora y la toma oportuna de decisiones orientadas al logro de los objetivos institucionales. | |
| 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 | El MEM mantiene mecanismos efectivos de comunicación para difundir sus objetivos, estrategias, planes y resultados a los colaboradores y grupos de interés, promoviendo una | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme. | implementación alineada y una gestión transparente. Esta comunicación se realiza a través de jornadas de formulación y socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 y de los Planes Operativos Anuales (POA), así como mediante reuniones de trabajo, medios digitales y los canales institucionales de información.<br><br>La institución garantiza que el personal de todos los niveles organizacionales conozca los lineamientos estratégicos y operativos mediante procesos de socialización segmentados por grupos ocupacionales, fortaleciendo el compromiso y la participación en el logro de los objetivos institucionales. Asimismo, los resultados alcanzados son comunicados periódicamente a través de informes de seguimiento del POA, reuniones directivas y espacios de revisión de desempeño.<br><br>De igual forma, el MEM comparte avances, resultados y acciones de mejora con sus partes interesadas mediante la publicación de información en el portal de transparencia, la página web institucional, las redes sociales y las reuniones de revisión de los sistemas de gestión y planes de mejora, fortaleciendo la rendición de cuentas y la transparencia institucional. | |
| 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 del cumplimiento de sus objetivos estratégicos y operativos mediante el seguimiento semestral y anual del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 y el monitoreo trimestral de los Planes Operativos Anuales (POA) a través de la plataforma SISPOA. Este proceso permite a las distintas áreas | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | medir su desempeño, identificar avances y asegurar la ejecución efectiva de las acciones planificadas.<br><br>Asimismo, la institución es objeto de seguimiento por parte de organismos rectores, como el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y el Ministerio de Hacienda, mediante sistemas de monitoreo que evalúan la gestión institucional, el cumplimiento de metas y la ejecución financiera, en consonancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo y las políticas de gestión pública.<br><br>Los resultados de estas evaluaciones sirven de base para la toma de decisiones y el ajuste de la planificación estratégica y operativa, permitiendo fortalecer indicadores, actividades y líneas de acción cuando sea necesario. De igual forma, el MEM desarrolla autoevaluaciones institucionales bajo la metodología CAF, participa en el Premio Nacional a la Calidad y da seguimiento a los planes de mejora derivados de los informes de retroalimentación.<br><br>Complementariamente, la institución participa en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), promoviendo la transparencia, la eficiencia y la mejora continua. Cuando se identifican metas con niveles de cumplimiento inferiores a los esperados, las áreas responsables elaboran e implementan planes de acción correctivos para fortalecer los resultados y el desempeño institucional. | |

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**



Documento Externo
SGC-MAP

| 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 promueve la innovación y la transformación digital como herramientas clave para fortalecer la gestión institucional y mejorar la eficiencia de sus procesos. En este sentido, identifica de manera continua oportunidades de mejora e implementa soluciones tecnológicas orientadas a optimizar el seguimiento, monitoreo y evaluación de sus planes, programas y proyectos.<br><br>Entre estas iniciativas destaca el Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISPOA), que facilita el control y la evaluación del cumplimiento de las actividades, metas y estrategias institucionales. Asimismo, la Dirección de Estadísticas Sectoriales ha incorporado herramientas tecnológicas como Power Apps, Power Automate, SharePoint y Power BI para automatizar procesos, gestionar solicitudes, consolidar información y generar reportes e indicadores de manera oportuna.<br><br>Estas acciones han contribuido a fortalecer la digitalización de los procesos internos, mejorar la disponibilidad de información para la toma de decisiones y promover una gestión más eficiente, transparente e innovadora. | |
| 2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de | El Ministerio de Energía y Minas (MEM) fomenta una cultura de innovación, aprendizaje continuo y colaboración como pilares para el fortalecimiento | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc. | de la gestión institucional. Para ello, promueve el intercambio de experiencias y buenas prácticas mediante ejercicios de benchmarking y benchlearning con instituciones públicas de referencia, lo que ha permitido identificar oportunidades de mejora e incorporar enfoques exitosos en sus procesos y sistemas de gestión. Durante este 2026 hemos realizado encuentros con la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Electricidad en materia de Riesgos operacionales y seguridad de la información y también en Sistemas Integrados.<br><br>Entre estas iniciativas destaca el intercambio de conocimientos con entidades del sector público, que ha contribuido al fortalecimiento de capacidades institucionales y a la mejora de procesos relacionados con la calidad, la planificación y la gestión organizacional. Asimismo, el MEM impulsa espacios de aprendizaje interno y externo que facilitan la generación de soluciones innovadoras para retos comunes y promueven la mejora continua.<br><br>De igual forma, la institución cuenta con mecanismos y acciones orientadas a promover la innovación en todos los niveles organizacionales, incluyendo actividades de sensibilización, difusión de buenas prácticas y programas de capacitación. Estas iniciativas fortalecen la participación del personal, estimulan el pensamiento innovador y contribuyen al desarrollo de una gestión más eficiente, moderna y orientada a resultados. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 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) promueve una comunicación efectiva y transparente de su política de innovación, así como de los avances y resultados obtenidos, con el propósito de fortalecer la participación y el compromiso de sus colaboradores y grupos de interés. Para ello, utiliza diversos canales de comunicación internos y externos que garantizan el acceso oportuno a la información y fomentan una cultura de innovación orientada a la mejora continua.<br><br>A nivel interno, la institución difunde su Política de Innovación a través de la Intranet y otros medios de comunicación institucional, facilitando el conocimiento de los lineamientos estratégicos, la divulgación de buenas prácticas y el intercambio de experiencias que fortalecen la participación del personal en los procesos de innovación.<br><br>De manera complementaria, el MEM utiliza su portal web y otros canales digitales para comunicar a la ciudadanía y a las partes interesadas los proyectos, iniciativas, mejoras implementadas y logros alcanzados, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas. Asimismo, desarrolla actividades de divulgación y transferencia de conocimiento, como webinars, talleres temáticos y espacios de intercambio sobre avances tecnológicos, transición energética y mejores prácticas del sector energético y minero.<br><br>Estas acciones reflejan el compromiso institucional con la innovación, la gestión del conocimiento y la | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | mejora continua, fortaleciendo la colaboración con los distintos actores del sector y consolidando al MEM como una institución orientada al desarrollo sostenible y a la generación de valor público. | |
| 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) promueve una cultura organizacional orientada a la innovación, la creatividad y la mejora continua, incentivando la participación activa de sus colaboradores en la identificación de oportunidades de mejora y en el desarrollo de soluciones que aporten valor a la gestión institucional y a los servicios ofrecidos a la ciudadanía.<br><br>Como parte de este compromiso, la institución dispone de mecanismos que facilitan la presentación de propuestas e iniciativas de mejora, entre ellos el Buzón de Quejas y Sugerencias, el cual permite recopilar aportes del personal para optimizar procesos, fortalecer los servicios y fomentar una mayor participación en la toma de decisiones. Asimismo, se desarrollan espacios de trabajo colaborativo e integración entre distintas áreas, promoviendo el intercambio de conocimientos y la generación de soluciones innovadoras a desafíos institucionales.<br><br>Adicionalmente, el MEM impulsa acciones de reconocimiento y valoración de las contribuciones realizadas por sus colaboradores, fortaleciendo la motivación, el sentido de pertenencia y el compromiso con los objetivos institucionales. Estas iniciativas contribuyen a consolidar un entorno de | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | trabajo dinámico, participativo e innovador, alineado con las mejores prácticas de gestión pública y con los retos del sector energético y minero. | |
| 5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados. | El MEM garantiza la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios y proyectos planificados mediante una gestión financiera alineada con sus objetivos estratégicos. Para ello, realiza la formulación y actualización de su presupuesto institucional, así como la planificación y ejecución del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), instrumentos que aseguran el financiamiento oportuno de las iniciativas y proyectos prioritarios de la institución.<br><br>Entre los proyectos respaldados por estos mecanismos de planificación se encuentran iniciativas estratégicas orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional y la transparencia, como la Iniciativa para la Transparencia de las Industrias Extractivas (EITI-RD).<br><br>Asimismo, el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028 contempla como objetivo estratégico la gestión eficiente y oportuna de los recursos financieros, con el propósito de garantizar la continuidad operativa, la productividad y la modernización institucional.<br><br>El avance de este objetivo es monitoreado mediante indicadores específicos, entre ellos el porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), lo que permite evaluar la | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | eficiencia en la ejecución de los recursos y la sostenibilidad de las acciones institucionales. | |

**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:** | | |
| 1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización. | La institución realiza periódicamente el análisis y planificación de sus necesidades de recursos humanos, en alineación con los objetivos estratégicos y operativos de cada área. Este proceso permite identificar vacantes, requerimientos futuros de personal y necesidades de fortalecimiento interno.<br><br>La Dirección de Recursos Humanos coordina con las unidades organizativas el levantamiento de información sobre perfiles, competencias y estructura de puestos, garantizando la disponibilidad del talento humano necesario para el cumplimiento de las metas institucionales.<br><br>Asimismo, se consideran los resultados de evaluaciones del desempeño y procesos de mejora institucional para ajustar oportunamente la planificación del personal. | |
| 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 | La institución desarrolla e implementa políticas y procedimientos de recursos humanos orientados a garantizar transparencia, objetividad e igualdad de oportunidades en los procesos de reclutamiento, selección, promoción y desarrollo del personal, en cumplimiento de la normativa vigente. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| cuenta las competencias necesarias para el futuro. | Estas acciones se ejecutan conforme a las necesidades institucionales identificadas en el Plan Operativo Anual (POA), el cual se elabora cada año y contempla los requerimientos de capacitación y fortalecimiento organizacional de las distintas áreas.<br><br>Asimismo, la asignación de funciones, responsabilidades y designaciones internas se realiza tomando en cuenta el perfil del puesto, competencias requeridas, experiencia y resultados del desempeño, promoviendo una gestión eficiente y alineada a los objetivos de nuestra institución presentes y futuros. | |
| 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 institución, a través de la Dirección de Recursos Humanos, aplica políticas orientadas al fortalecimiento de una gestión basada en los principios de mérito, igualdad de oportunidades, equidad y transparencia, conforme a lo establecido en la Ley de Función Pública y demás normativas vigentes.<br><br>Los procesos de reclutamiento, selección, promoción y capacitación se realizan atendiendo a criterios técnicos y competencias requeridas para cada puesto, garantizando la participación en igualdad de condiciones.<br><br>Asimismo, junto a la Dirección de planificación y Desarrollo y su departamento de Igualdad de Género, la institución promueve acciones dirigidas al bienestar de los colaboradores, mediante, permisos, actividades de integración, salud ocupacional y programas contemplados en el Plan | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | Operativo Anual (POA), procurando un adecuado equilibrio entre la vida laboral y el trabajo. | |
| 4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones. | La institución, a través de la Dirección de Recursos Humanos, gestiona el desarrollo de la carrera profesional del personal bajo criterios de mérito, capacidad e igualdad de oportunidades, garantizando procesos libres de discriminación y orientados al fortalecimiento del talento humano.<br><br>Asimismo, promueve la participación equitativa de mujeres y hombres en programas de capacitación, promociones internas, designación de responsabilidades y oportunidades de crecimiento, en consonancia con las políticas institucionales de igualdad y enfoque de género.<br><br>Estas acciones responden a las necesidades institucionales identificadas en el Plan Operativo Anual (POA), contribuyendo al desarrollo de competencias, liderazgo y mejora continua del personal para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. | |
| 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. | La institución promueve una cultura orientada al desempeño mediante la definición de metas y objetivos individuales alineados a los objetivos estratégicos institucionales, fortaleciendo el compromiso y la responsabilidad de los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones.<br><br>A través de la Dirección de Recursos Humanos, se implementa el proceso de evaluación del | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | desempeño, permitiendo medir periódicamente los resultados alcanzados, identificar fortalezas, oportunidades de mejora y necesidades de capacitación del personal. | |
| 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. | La institución, a través de la Dirección de Recursos Humanos y en coordinación con las áreas correspondientes, desarrolla acciones orientadas a la transversalización del enfoque de género en la gestión institucional, promoviendo la igualdad de derechos, oportunidades y trato entre hombres y mujeres.<br><br>Como parte de este proceso, se mantienen informaciones y estadísticas por sexo relacionadas con la composición del personal, niveles ocupacionales, participación en programas de capacitación.<br><br>Asimismo, se impulsan iniciativas de sensibilización, formación y participación que contribuyen a fortalecer una cultura organizacional inclusiva, libre de discriminación y alineada a las políticas públicas vigentes, integradas en la planificación institucional y el Plan Operativo Anual (POA). | |

**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 | La institución, a través de la Dirección de Recursos Humanos, implementa estrategias orientadas al desarrollo del talento humano, tomando como base las competencias del personal, las necesidades | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| habilidades y los requisitos de desempeño de las personas. | futuras identificadas y los requerimientos de desempeño de cada área.<br><br>Para tales fines, se elabora anualmente el Plan Operativo Anual (POA), en el cual se integran acciones vinculadas al fortalecimiento de capacidades, formación continua y mejora del desempeño institucional, alineadas a los objetivos estratégicos.<br><br>Asimismo, mediante diagnósticos de necesidades de capacitación, evaluaciones del desempeño y requerimientos remitidos por las distintas áreas, se identifican oportunidades de desarrollo que permiten fortalecer conocimientos, habilidades técnicas y competencias conductuales del personal. | |
| 2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos. | La institución, a través de la Dirección de Recursos Humanos, desarrolla acciones orientadas a atraer, seleccionar y retener el talento humano requerido para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales, conforme a las necesidades identificadas en cada área.<br><br>Los procesos de reclutamiento y selección se realizan tomando en cuenta perfiles de puestos, competencias requeridas y criterios establecidos en la normativa vigente, procurando incorporar personal idóneo y comprometido con los valores institucionales.<br><br>Asimismo, se promueve el desarrollo del talento interno mediante programas de capacitación, evaluación del desempeño y oportunidades de crecimiento profesional, fortaleciendo las | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | capacidades necesarias para responder a los retos presentes y futuros de la institución. | |
| 3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo). | La institución promueve nuevas modalidades de aprendizaje orientadas al fortalecimiento de competencias y mejora continua del personal, incorporando metodologías dinámicas e innovadoras acordes con las necesidades actuales.<br><br>Para estos fines, se desarrollan capacitaciones presenciales y virtuales, talleres, trabajo colaborativo entre áreas e intercambio de buenas prácticas, favoreciendo la actualización constante de los colaboradores.<br><br>Asimismo, se incentiva el uso de herramientas digitales y plataformas tecnológicas que facilitan el acceso al conocimiento, optimizan los procesos formativos y fortalecen la cultura de innovación institucional. | |
| 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. | La institución, a través de la Dirección de Recursos Humanos, promueve planes de desarrollo orientados al fortalecimiento de las competencias individuales del personal, conforme a las funciones desempeñadas y las necesidades identificadas en cada área.<br><br>Dichos planes contemplan acciones formativas dirigidas al desarrollo de habilidades técnicas, personales y gerenciales, así como el fortalecimiento del liderazgo, trabajo en equipo, comunicación efectiva y capacidad de toma de decisiones. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | Asimismo, se impulsa la formación en instrumentos de gestión pública, normativa vigente y buenas prácticas administrativas, contribuyendo al desempeño eficiente de los colaboradores y al logro de los objetivos institucionales. | |
| 5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual. | La institución, a través de la Dirección de Recursos Humanos y las áreas correspondientes, desarrolla acciones de acompañamiento dirigidas a facilitar la integración de los colaboradores de nuevo ingreso, promoviendo una adaptación efectiva a la cultura organizacional y a sus funciones.<br><br>Como parte de este proceso, se realizan jornadas de inducción, orientación sobre normas internas, estructura organizacional, responsabilidades del puesto y uso de herramientas de trabajo, así como acompañamiento directo por parte de supervisores y personal con experiencia.<br><br>Asimismo, se brinda seguimiento durante el período inicial, ofreciendo apoyo y asesoramiento oportuno para fortalecer el desempeño, la confianza y el sentido de pertenencia del nuevo personal. | |
| 6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados. | La institución promueve la movilidad interna del personal como mecanismo para fortalecer el desarrollo profesional, aprovechar capacidades existentes y responder de manera eficiente a las necesidades institucionales.<br><br>A través de reasignaciones, promociones internas, designaciones temporales y cambios funcionales conforme al perfil del colaborador, se favorece el | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | intercambio de conocimientos y la adquisición de nuevas experiencias dentro de la organización. | |
| 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). | La institución desarrolla y promueve métodos modernos de formación orientados a facilitar el aprendizaje continuo y fortalecer las competencias del personal, conforme a las necesidades institucionales y avances tecnológicos.<br><br>Para tales fines, se implementan capacitaciones, uso de plataformas digitales, en el puesto de trabajo, permitiendo mayor acceso y flexibilidad en los procesos formativos.<br><br>Asimismo, se utilizan canales digitales de comunicación interna y redes institucionales para difundir oportunidades de capacitación, contenidos educativos e informaciones de interés para los colaboradores. | |
| 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. | La institución planifica actividades formativas orientadas al fortalecimiento de conocimientos y competencias del personal en temas vinculados a la gestión pública responsable, integridad institucional y mejora del clima organizacional.<br><br>A través del Plan Anual de Capacitación y del Plan Operativo Anual (POA), se programan jornadas, talleres y charlas relacionadas con gestión de riesgos, prevención de conflictos de interés, ética pública, diversidad, igualdad de género y comunicación efectiva. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | Asimismo, estas acciones contribuyen a sensibilizar al personal, fortalecer la cultura institucional y promover conductas alineadas con los valores, normas y objetivos de la organización. | |
| 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. | La institución evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo mediante mecanismos de seguimiento orientados a medir el nivel de aprovechamiento, aplicación de conocimientos adquiridos y contribución al desempeño laboral del personal.<br><br>Posterior a las actividades formativas, se aplican la socialización interna de réplica de los conocimientos adquiridos con otros colaboradores y áreas relacionadas.<br><br>Asimismo, se analiza la pertinencia de las capacitaciones realizadas en función de los recursos invertidos, beneficios obtenidos y necesidades institucionales, procurando el uso eficiente del presupuesto destinado al desarrollo del talento humano. | |

**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. | La institución impulsa una cultura organizacional basada en el diálogo abierto, la comunicación efectiva y la participación de los colaboradores, promoviendo espacios donde puedan expresar ideas, opiniones y propuestas de mejora. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | Mediante reuniones de trabajo, actividades formativas y canales internos de comunicación, se fortalece la cooperación entre áreas, el intercambio de conocimientos y el trabajo en equipo, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.<br><br>Estas acciones favorecen un clima laboral positivo, fortalecen el compromiso del personal y estimulan una gestión más participativa, eficiente y orientada a resultados. Creación de canales de comunicación interna respetando la confidencialidad de los colaboradores. | |
| 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 promueve de manera proactiva un entorno participativo que incentiva a los colaboradores a presentar ideas, sugerencias y propuestas orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional y la mejora continua.<br><br>Para estos fines, se desarrollan espacios de intercambio como reuniones de trabajo, mesas técnicas, grupos colaborativos y reuniones de análisis, donde se favorece la comunicación abierta, el trabajo conjunto y la búsqueda de soluciones innovadoras.<br><br>Estas acciones fortalecen el sentido de pertenencia del personal, estimulan la creatividad y contribuyen a consolidar una cultura organizacional dinámica, participativa y orientada a resultados. | |
| 3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, | La institución integra a los colaboradores y a sus representantes en distintos espacios de trabajo vinculados a la planificación institucional, revisión de | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación. | procesos y propuestas de mejora, promoviendo una gestión más participativa e inclusiva.<br><br>A través de comités, reuniones de coordinación y consultas internas, el personal puede presentar aportes que contribuyen al logro de los objetivos institucionales, al fortalecimiento de las operaciones y a la implementación de iniciativas innovadoras.<br><br>De igual manera, la participación de asociaciones de servidores públicos favorece la comunicación entre la administración y los empleados, fortaleciendo el clima organizacional, la seguridad laboral y el compromiso colectivo con los resultados institucionales. | |
| 4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución. | La institución promueve la coordinación entre directivos y colaboradores para definir metas claras, responsabilidades y criterios de medición alineados con los objetivos institucionales, fortaleciendo una gestión orientada a resultados.<br><br>Este proceso se formaliza mediante los acuerdos de desempeño anual, donde se establecen compromisos individuales vinculados a las funciones del puesto y a las prioridades estratégicas de la organización.<br><br>Asimismo, se realizan reuniones periódicas de seguimiento para revisar avances, identificar oportunidades de mejora y evaluar el nivel de cumplimiento de las metas trazadas, fomentando la comunicación y la corresponsabilidad entre supervisores y empleados. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 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 realiza periódicamente encuestas orientadas a conocer la percepción del personal sobre el clima laboral, el ambiente de trabajo y la calidad de los servicios internos, como parte de su compromiso con la mejora continua y el bienestar de los colaboradores.<br><br>En cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Administración Pública, se aplican instrumentos de medición cuyos resultados son socializados con el personal mediante comunicaciones internas, promoviendo la transparencia y la participación.<br><br>A partir de los hallazgos obtenidos, se elaboran planes de acción como oportunidades de mejora, contribuyendo al desarrollo de una cultura organizacional basada en la escucha activa y la satisfacción del personal. | |
| 6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral. | La institución promueve condiciones adecuadas de trabajo mediante acciones orientadas a preservar la salud, seguridad y bienestar de los colaboradores, garantizando espacios laborales seguros y favorables para el desempeño de sus funciones.<br><br>Para estos fines, cuenta con el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, responsable de impulsar iniciativas preventivas, seguimiento a riesgos laborales y cumplimiento de las disposiciones en materia de seguridad ocupacional.<br><br>Asimismo, dispone de brigadistas institucionales capacitados para actuar en situaciones de emergencia, así como de servicios de atención | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | médica y un Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo que contempla jornadas educativas, charlas preventivas y actividades de concienciación dirigidas al personal. | |
| 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). | La institución promueve un ambiente laboral orientado al bienestar integral de sus colaboradores, procurando condiciones que favorezcan el equilibrio entre las responsabilidades laborales y la vida personal y familiar.<br><br>A través de las políticas y procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos, se gestionan beneficios y facilidades como permisos, vacaciones, licencias por maternidad y paternidad, así como el otorgamiento de un día libre por motivo de cumpleaños, contribuyendo a la motivación y satisfacción del personal.<br><br>Asimismo, se desarrollan iniciativas dirigidas a fortalecer la integración familiar, entre ellas programas de pasantías para adolescentes y actividades de verano orientadas a los hijos de los colaboradores, fomentando una cultura institucional basada en el respeto, la inclusión y el apoyo mutuo. Asimismo, se promueven actividades educativas y familiares dirigidas a los hijos de colaboradores. | |
| 8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad. | La institución mantiene su compromiso con la inclusión, la equidad y el bienestar de todos los colaboradores, brindando atención especial a empleados en condición de vulnerabilidad o con discapacidad. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | A través de políticas internas y acciones orientadas a la igualdad de oportunidades, se promueve la integración laboral y el acceso a condiciones adecuadas de trabajo, procurando un entorno respetuoso, accesible y libre de discriminación.<br><br>Asimismo, la institución dispone de facilidades físicas adaptadas, tales como rampas de acceso y espacios de estacionamiento reservados, contribuyendo al desarrollo personal y profesional de los colaboradores y fortaleciendo una cultura organizacional inclusiva. | |
| 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). | La institución reconoce y valora el esfuerzo, compromiso y desempeño de sus colaboradores mediante planes y beneficios orientados a fortalecer su motivación y bienestar integral.<br><br>A través de la revisión periódica de beneficios y de incentivos monetarios y no monetarios, se promueven condiciones favorables para el personal, contribuyendo a un ambiente laboral positivo y al fortalecimiento del sentido de pertenencia institucional.<br><br>Asimismo, la institución respalda actividades sociales, culturales, deportivas y de salud, además de ofrecer beneficios como seguro complementario cubierto por la institución, gratificación educativa escolar, servicio de almuerzo y facilidades para el uso de instalaciones recreativas, entre otros. | |



Documento Externo
SGC-MAP

**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.). | El Ministerio de Energía y Minas (MEM), sostiene vínculos estratégicos con organizaciones relevantes de los sectores público y privado, así como con representantes de la sociedad civil, fomentando espacios de colaboración, diálogo y trabajo conjunto orientados al fortalecimiento de las políticas públicas, la gobernanza sectorial y el desarrollo sostenible de los recursos energéticos y mineros. | |
| 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. | El Ministerio de Energía y Minas (MEM) y el Ministerio de Hacienda y Economía, en representación del Estado Dominicano, con Pueblo Viejo Dominicana Jersey 2 Limited, para el reembolso de Costos de Reasentamiento de las comunidades El Rayo, El Naranjo, El Higo, Las Tres Bocas, Arroyo Vuelta y Lajas. En virtud del Contrato.<br>Especial de Arrendamiento de Derechos Mineros Suscrito el 4 de agosto del 2001. | |
| 3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y | El Ministerio de Energía y Minas (MEM) continúa trabajando de manera conjunta con otras entidades del sector público en el desarrollo e | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente. | implementación de proyectos. Cada convenio establece claramente los compromisos asumidos por las partes involucradas y las responsabilidades correspondientes a cada una. | |
| 4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado. | El Ministerio de Energía y Minas (MEM) evidenció la necesidad de establecer alianzas estratégicas de largo plazo con actores del sector privado mediante la firma de acuerdos de colaboración con Acciona Energía y Acciona.org. Estas alianzas buscan ampliar el acceso a energías renovables en comunidades vulnerables, movilizar recursos financieros y tecnológicos, e impulsar proyectos de electrificación rural sostenibles, constituyendo un ejemplo de cooperación público-privada orientada al logro de los objetivos energéticos nacionales. | |
| 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 elección de proveedores considera principios de responsabilidad social y cumple con las directrices definidas por la Dirección General de Compras y Contrataciones. | |

**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. | El MEMRD garantiza el acceso a la información pública mediante el funcionamiento de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), dando cumplimiento a las disposiciones de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y sus normativas complementarias. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | La institución mantiene actualizado el Portal de Transparencia institucional, donde publica de manera proactiva información relacionada con presupuesto, ejecución financiera, compras y contrataciones, recursos humanos, planificación institucional, auditorías, declaraciones juradas, estadísticas y otros documentos de interés público, fortaleciendo la rendición de cuentas y la confianza ciudadana.<br><br>Durante el año 2025 el MEMRD continuó fortaleciendo los mecanismos de transparencia y gobierno abierto, obteniendo altas calificaciones en las evaluaciones realizadas por los organismos rectores de la administración pública, según los resultados reportados en la Memoria Institucional 2025. | |
| 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. | |
| 3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión | El MEM tiene especificado el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios. | los medios adecuados siendo estos los siguientes: Sistema de Administración de Denuncias, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias (311), buzones físico y electrónico y encuestas. | |
| 4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano. | El 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 calidad, con la satisfacción eficaz y eficiente del cliente. | |

**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. | El MEMRD gestiona sus recursos financieros de manera transparente y alineada a los objetivos institucionales, mediante la planificación, seguimiento y evaluación permanente de la ejecución presupuestaria. Durante el año 2025 obtuvo un 93 % en el Índice de Gestión Presupuestaria (IGP), evidenciando el cumplimiento oportuno de metas programadas y la adecuada gestión financiera. | |
| 2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros. | La institución realiza monitoreo continuo del presupuesto institucional y de los proyectos de inversión pública, permitiendo efectuar ajustes presupuestarios conforme a las necesidades institucionales y prioridades nacionales. Durante el | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | período se administró un presupuesto vigente de RD$4,841,492,601, con una ejecución proyectada al cierre de 89 %. | |
| 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. | Se asegura la transparencia financiera mediante la publicación y rendición de cuentas de la ejecución presupuestaria, cuentas por pagar y desempeño financiero institucional, conforme a las normativas vigentes. | |
| 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). | La institución mantiene mecanismos de control y seguimiento de compras y contrataciones públicas, ejecutando 558 procesos de compras durante 2025, beneficiando empresas MIPYMES y MIPYMES Mujer, fortaleciendo la inclusión económica y la transparencia. | |
| 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.). | El Ministerio de Energía y Minas implementa mecanismos formales de planificación y control presupuestario, articulando la programación física y financiera mediante el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2028, el Plan Operativo Anual (POA), el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y la matriz POA-Presupuesto, lo que permite dar seguimiento sistemático a la ejecución de los recursos institucionales. Asimismo, realiza monitoreo continuo del desempeño presupuestario a través del Índice de Gestión Presupuestaria (IGP), alcanzando una calificación de 93 % en 2025, e incorpora procesos de reprogramación y ajustes presupuestarios para atender prioridades estratégicas | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado. | El Ministerio mantiene un esquema de gestión financiera que combina la ejecución descentralizada de recursos por áreas y proyectos institucionales con un control financiero centralizado ejercido por la Dirección Financiera. Este modelo permite administrar de manera diferenciada los recursos correspondientes al Ministerio ya la Unidad Ejecutora de Proyectos (UEP), garantizando el seguimiento a la ejecución presupuestaria, el control de las cuentas por pagar, la evaluación del desempeño financiero mediante el Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) y la aplicación de mecanismos de control interno fortalecidos, evidenciados en un cumplimiento superior al 93 % de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). | |

**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. | El MEM dispone de sistemas institucionales para administrar, almacenar y gestionar información estratégica y operativa, fortaleciendo la gestión del conocimiento y la continuidad institucional. Entre ellos se destacan la Intranet institucional, SIREH y SISPOA. | |
| 2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente. | La institución aprovecha la transformación digital para incrementar el conocimiento organizacional y fortalecer las competencias digitales mediante | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | plataformas tecnológicas y procesos automatizados. Durante 2025 se desarrolló un módulo de detección de necesidades de capacitación en Moodle y se automatizó la emisión de certificaciones laborales. | |
| 3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales. | Se generan y difunden productos de información especializada para la toma de decisiones, incluyendo informes económicos sectoriales, boletines, estadísticas y cápsulas informativas relacionadas con los sectores energético y minero. | |
| 4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos. | La institución promueve el intercambio de conocimientos mediante acuerdos de cooperación nacional e internacional, actividades de divulgación, talleres y espacios de transferencia de conocimientos vinculados a energía, minería y tecnología nuclear. | |
| 5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad. | Se dispone de mecanismos para garantizar la seguridad, confiabilidad y disponibilidad de la información institucional, respaldados por la certificación ISO 27001 y los controles implementados por la Dirección TIC. | |
| 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. | El Ministerio de Energía y Minas desarrolla diversos mecanismos para garantizar el acceso de los colaboradores a la información institucional y promover la transferencia del conocimiento. Durante el período evaluado se fortaleció los procesos de comunicación interna, capacitación y sensibilización en áreas estratégicas como ciberseguridad, eficiencia energética, gestión de calidad, igualdad de género y seguridad institucional. Asimismo, elaboró instrumentos de | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | gestión del conocimiento, tales como el catálogo de indicadores energéticos institucionales, que documenta de manera estandarizada definiciones, metodologías, periodicidades y responsables de los principales indicadores sectoriales, facilitando el acceso, uso y transferencia del conocimiento dentro de la organización. | |
| 7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas. | El Ministerio asegura el acceso y la difusión de información relevante hacia las partes interesadas externas mediante diversos mecanismos de comunicación, transparencia y divulgación de datos sectoriales. Durante el año 2025 se publicaron boletines estadísticos trimestrales sobre los sectores energético y minero, desarrolló una plataforma digital para la divulgación sistemática de información de la Iniciativa para la Transparencia de las Industrias Extractivas (EITI-RD), elaboró informes sectoriales y difundió información institucional a través de digitales, redes sociales, portales web y campañas de comunicación, facilitando el acceso a información oportuna de interés para ciudadanos, empresas, organismos públicos y demás grupos de interés. | |
| 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. | El Ministerio promueve la conservación y transferencia del conocimiento organizacional mediante la documentación de procesos, procedimientos, políticas, planes institucionales, informes técnicos, auditorías, sistemas de gestión certificados y herramientas de planificación y seguimiento institucional. Asimismo, la elaboración de catálogos de indicadores, informes sectoriales, manuales y políticas institucionales contribuye a la preservación del conocimiento explícito generado por la organización, reduciendo la dependencia del conocimiento individual y facilitando su | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | disponibilidad para los colaboradores actuales y futuros. | |

**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 gestión tecnológica se encuentra alineada al eje estratégico de fortalecimiento institucional contemplado en el PEI 2025-2028, incluyendo la optimización de la infraestructura tecnológica y los sistemas de información. El Ministerio de Energía y Minas gestiona la tecnología alineándola con sus objetivos estratégicos y operativos, mediante la implementación de proyectos e iniciativas orientadas a fortalecer la transformación digital, la seguridad de la información, la interoperabilidad, la accesibilidad y la continuidad de las operaciones institucionales. Durante el período evaluado desarrolló e implementó la Política de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información, el Plan de Continuidad de Negocios, fortaleció las capacidades de ciberseguridad mediante la puesta en funcionamiento del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) y obtuvo las certificaciones NORTIC A2, NORTIC E1 y NORTIC A3, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión institucional, la transparencia y la calidad de los servicios públicos. | |
| 2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto. | El Ministerio monitorea y evalúa de manera sistemática el desempeño e impacto de las tecnologías implementadas mediante indicadores institucionales, auditorías y procesos de seguimiento asociados a los sistemas de gestión | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | tecnológica. Como resultado de estas acciones, se realizó la primera auditoría de seguimiento al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), se mantuvo la certificación ISO 27001:2022 y se evidenció un incremento de un 40 % en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital (iTICge + Innovación) respecto al año anterior, reflejando mejoras medibles en la madurez tecnológica, la eficiencia operativa y la prestación de servicios institucionales..El MEMRD desarrolla iniciativas permanentes de modernización tecnológica orientadas a mejorar la eficiencia operativa y la calidad de los servicios institucionales. | |
| 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.). | Durante 2025 se implementaron mejoras tecnológicas en la Intranet institucional y en el Sistema de Recursos Humanos (SIREH), automatizando procesos internos y fortaleciendo la gestión institucional. | |
| 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. | La institución desarrolló la primera fase de servicios en línea, iniciando con la digitalización del servicio de Charlas de Sensibilización sobre Seguridad Energética e Infraestructuras. | |
| 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. | Se fortaleció la infraestructura tecnológica mediante la implementación de servidores, sistemas de videovigilancia, redes institucionales, autenticación Radius Server y auditorías de cableado estructurado. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 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 organización implementa medidas de seguridad de la información respaldadas por la certificación ISO 27001 y proyectos de fortalecimiento de la seguridad cibernética | |
| 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. | El Ministerio de Energía y Minas incorpora consideraciones de impacto social e inclusión en la gestión de las tecnologías de la información y comunicación, promoviendo el acceso equitativo a los servicios digitales y el fortalecimiento de las competencias de los usuarios. Durante el período evaluado obtuvo la certificación NORTIC A3, orientado a garantizar la accesibilidad de los portales institucionales para personas con discapacidad, fortaleciendo la inclusión digital y el acceso a la información pública. Asimismo, desarrolló actividades de capacitación y sensibilización en materia de ciberseguridad y uso seguro de las tecnologías, contribuyendo al fortalecimiento de las capacidades digitales de los colaboradores y una cultura institucional de uso responsable de los recursos tecnológicos. Además, la institución impulsa iniciativas de inclusión laboral para personas con discapacidad y mantiene una política institucional de género e inclusión que favorece la accesibilidad y la participación de grupos vulnerables en los entornos de trabajo | Fortalecer la gestión del impacto ambiental asociado al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), mediante la implementación de procedimientos formales para la gestión y disposición final de residuos tecnológicos, incluyendo cartuchos de impresión, equipos informáticos obsoletos, dispositivos electrónicos y otros residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), promoviendo prácticas de reciclaje, reutilización y disposición ambientalmente responsable en coordinación con los organismos competentes |

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

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



Documento Externo
SGC-MAP

| **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). | La institución asegura un mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones, suministro de energía, equipos, medios de transporte, equipos electrónicos y materiales ya que es de vital importancia para la organización. Es por esto por lo que se mantiene una limpieza oportuna, así como también un mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y equipos en general. | |
| 2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes. | El Ministerio de Energía y Minas, está ubicado de manera estratégica en zonas céntricas y de fácil acceso en transporte público, cuenta con un cómodo y amplio parqueo para empleados y clientes, con aparcamientos especiales para embarazadas y/o discapacidad, garantizando una adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes. | |
| 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. | El Ministerio de Energía y Minas (MEM) aplica la política de ciclo de vida con el sistema integrado del Sistema Solar Fotovoltaico que permite la reducción del consumo eléctrico de la red mitigando las emisiones de CO2 y con 90% de la iluminación del edificio con tecnología LED, controles de temperatura y de apagado y encendido de los aires acondicionados, logrando un ahorro significativo en la factura energética y otros elementos nocivos al medioambiente. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad. | El ministerio posee instalaciones cómodas y amplias, las cuales siempre están a la disposición de la comunidad y es aprovechado para realizar operativos médicos gratuitos, actividades sociales y culturales, lo que brinda un valor público agregado. En nuestro Club Julio Saury y desde la apertura del Parque Temático de Energía renovable, ya que este ha estado disponible para visitas de estudiantes, turistas y todo público | |
| 5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos. | El Ministerio de Energía y Minas (MEM) garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible los recursos energéticos a través del mantenimiento de la instalación de un Sistema Solar Fotovoltaico integrado que permite la reducción del consumo eléctrico de la red mitigando las emisiones de CO2 y con 90% de la iluminación del edificio completo con tecnología LED, controles de temperatura constantes y de apagado y encendido de los aires acondicionados, regletas para la protección y apagado de todos los equipos eléctricos e informáticos. | |
| 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). | La institución garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes poniendo a disposición dos rutas de transporte para los colaboradores que viven en Guía CAF Poder Ejecutivo 2020 Página 72 de 154 Documento Externo SGC-MAP zonas remotas como Santo Domingo Este, Norte y Oeste. El Ministerio de Energía y Minas (MEM), está ubicado de manera estratégica en zonas céntricas y de fácil acceso en transporte público, un cómodo y amplio parqueo para empleados y clientes, con | |

| | | |
|---|---|---|
| | aparcamientos especiales para embarazadas y/o discapacidad, garantizando así la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes. | |

**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 cuenta con un levantamiento y caracterización de los procesos institucionales, los cuales han sido identificados en función de las necesidades de los grupos de interés y alineados a los objetivos estratégicos.<br><br>Se dispone de un mapa de procesos institucional, donde se clasifican los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, facilitando la comprensión integral de la operatividad de la organización.<br><br>Los procesos clave se encuentran documentados mediante procedimientos, instructivos y formatos estandarizados, asegurando uniformidad en su ejecución y contribuyendo a la mejora continua.<br><br>Se han establecido mecanismos de revisión y actualización de los documentos, permitiendo su adecuación continua a cambios organizacionales, normativos o necesidades de los usuarios. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | Se avanza en el uso de herramientas digitales para la gestión documental, facilitando el acceso, control de versiones y disponibilidad de la información. | |
| 2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos. | El MEM se encuentra actualmente en proceso de implementación de la plataforma ISO Tools, como parte del fortalecimiento de su sistema de gestión de procesos. Esta herramienta permitirá centralizar la documentación, facilitar el control de versiones, estandarizar los procedimientos y asegurar la trazabilidad de la información, contribuyendo significativamente a la digitalización de la gestión institucional.<br><br>Asimismo, la adopción de ISO Tools impulsará el uso eficiente de datos para el monitoreo de los procesos, apoyando la toma de decisiones basada en evidencia y la mejora continua. Este avance representa un paso importante hacia la modernización institucional, promoviendo una gestión más ágil, integrada y alineada con estándares internacionales en materia de calidad y gestión por procesos. | |
| 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. | La institución evidencia la aplicación sistemática de análisis y evaluación de procesos, riesgos y factores críticos de éxito durante el año 2025. Se desarrollaron matrices de riesgos vinculadas a subprocesos institucionales y alineadas a normas internacionales, fortalecidas mediante talleres de capacitación para su adecuada comprensión e implementación. Asimismo, se ejecutaron auditorías internas y externas cuyos informes permitieron identificar hallazgos, no conformidades y oportunidades de mejora, dando lugar a acciones | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | correctivas y planes de mejora continua. Estas acciones se complementan con revisiones por la dirección y la gestión del cambio, asegurando la adaptación institucional y el cumplimiento de objetivos. | |
| 4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias. | El MEM garantiza la identificación de los propietarios de los procesos mediante la definición formal de roles, responsabilidades y competencias dentro del Sistema Integrado de Gestión. Durante el año 2025, se elaboraron y actualizaron documentos institucionales donde se establecen los roles y responsabilidades del sistema, asegurando que cada proceso cuente con responsables claramente definidos.<br><br>Asimismo, estos roles son incorporados en los procedimientos institucionales, incluyendo auditorías internas y gestión de procesos, donde se especifican las actividades, responsables y entregables asociados, fortaleciendo el control y la trazabilidad de cada proceso. | |
| 5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario. | El MEM promueve la simplificación de procesos de manera continua mediante la revisión, actualización y mejora de la documentación del Sistema de Gestión. Durante el año 2025, se desarrollaron planes de cambios orientados a la actualización de todos los procedimientos institucionales, incluyendo la redefinición de formatos, codificación y lineamientos, con el fin de optimizar la gestión documental y reducir redundancias.<br>Asimismo, se han implementado acciones de mejora que buscan integrar procesos y evitar duplicidad de esfuerzos, como la unificación de matrices de | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | riesgos de diferentes normas, ISO 9001, 50001 y 27001, contribuyendo a la eficiencia operativa y a la simplificación del trabajo en las áreas. | |
| 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 impulsa la innovación de procesos mediante la adopción de buenas prácticas nacionales e internacionales, incorporando estándares ISO y lineamientos del MAP.<br><br>Se avanzó en la implementación del Sistema Integrado de Gestión, fortaleciendo la mejora continua. También, se realizaron talleres y espacios de trabajo para la gestión de riesgos y cumplimiento, promoviendo la participación de las áreas. Estas acciones se complementan con la alineación a instrumentos como SISMAP y CAF, promoviendo el aprendizaje institucional, la innovación y el involucramiento de los grupos de interés en la optimización de los procesos. | |
| 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 MEM establece indicadores para monitorear la eficacia de sus procesos, integrados al Sistema de Gestión de la Calidad. En 2025 se trabajó con matrices de indicadores por áreas, permitiendo medir desempeño y dar seguimiento a resultados. Estos indicadores se articulan con instrumentos como el PEI, POA y la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), fortaleciendo el monitoreo y la rendición de cuentas. De esta manera, se evalúa periódicamente la eficacia de los procesos, facilitando la toma de decisiones y la mejora continua orientada a satisfacer las necesidades de los ciudadanos. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (*Back up* de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado). | El MEM garantiza la protección de datos mediante la mejora continua de los procesos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. En 2025 se actualizaron matrices de requisitos legales, asegurando el cumplimiento normativo en la gestión de la información. Asimismo, se fortalecieron los controles documentales y la gestión de la información documentada, garantizando su integridad y trazabilidad. Estas acciones se apoyan en auditorías y revisiones periódicas que permiten identificar mejoras, contribuyendo a la seguridad de los datos, la protección de la información institucional y el cumplimiento de las normativas aplicables. | |

**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. | La institución involucra a ciudadanos y grupos de interés mediante mecanismos de retroalimentación como encuestas de satisfacción y expectativas, implementadas de forma periódica para evaluar y mejorar los servicios. Estas encuestas son un insumo clave en la Carta Compromiso al Ciudadano. Asimismo, se desarrollan reuniones de seguimiento y análisis de resultados, que permiten generar planes de mejora continua a partir de la retroalimentación recibida. De esta forma, se integran las necesidades y expectativas de los usuarios en la gestión institucional, contribuyendo al diseño y optimización de los servicios ofrecidos. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez. | La institución utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano, mediante la implementación de instrumentos como la Carta Compromiso al Ciudadano, fichas de servicios y matrices de indicadores.<br><br>Estos mecanismos permiten estandarizar y mejorar la prestación de los servicios de acuerdo con las necesidades de los usuarios. Asimismo, se emplean análisis de tiempos de respuesta y seguimiento de indicadores para optimizar los procesos, reduciendo duplicidades y facilitando el principio de "una sola vez". De esta manera, se promueve una gestión más eficiente, centrada en el ciudadano y en la mejora continua de los servicios institucionales. | |
| 3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas. | La institución garantiza la accesibilidad y simplificación de los servicios mediante instrumentos como la Carta Compromiso al Ciudadano y fichas de servicios, que transparentan requisitos y tiempos de respuesta. Asimismo, se utilizan estadísticas de servicios y análisis de tiempos para mejorar la atención y reducir cargas administrativas. Estas acciones permiten optimizar los canales de atención y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios institucionales. De esta manera, se promueve una gestión orientada al usuario, asegurando servicios más ágiles, claros y alineados a sus necesidades y expectativas. | |
| 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 | La institución promueve la accesibilidad de sus servicios mediante la Carta Compromiso al Ciudadano y fichas de servicios, que facilitan información sobre requisitos y tiempos de respuesta. Asimismo, se fomenta el uso de medios | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablones de anuncios en Braille y audio). | digitales para la disponibilidad de documentos en formatos electrónicos, mejorando el acceso a la información. También se emplean estadísticas de servicios para optimizar los canales de atención. Estas acciones permiten ofrecer servicios más accesibles, claros y eficientes, orientados a satisfacer las necesidades de los ciudadanos. | |

**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. | La institución coordina sus procesos mediante la interacción continua entre los viceministerios, direcciones y departamentos, asegurando la integración de actividades para el cumplimiento de los objetivos institucionales y la prestación eficiente de los servicios. Esta coordinación se realiza a través de procedimientos documentados, reuniones de seguimiento, comités de trabajo y mecanismos de comunicación interna. Asimismo, mantiene una estrecha colaboración con instituciones del sector energético y minero, organismos reguladores, entidades adscritas y otras organizaciones públicas, mediante acuerdos, mesas técnicas y espacios de coordinación interinstitucional, garantizando la articulación de procesos que forman parte de una misma cadena de servicio. | |
| 2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos. | La institución promueve el intercambio de información con entidades vinculadas al sector energético y minero mediante el uso de plataformas tecnológicas, sistemas de gestión documental, correos institucionales y mecanismos de | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | interoperabilidad que facilitan el acceso oportuno a datos relevantes para la prestación de servicios. Asimismo, participa en iniciativas de coordinación interinstitucional que permiten compartir información técnica, administrativa y estadística con organismos reguladores, instituciones adscritas y otras entidades públicas. Estas herramientas contribuyen a mejorar la eficiencia de los procesos, fortalecer la toma de decisiones y garantizar una prestación de servicios más ágil, integrada y orientada a las necesidades de los ciudadanos y demás partes interesadas. | |
| 3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas. | El MEM promueve la creación y participación en mesas de trabajo, comités técnicos y equipos interinstitucionales con organismos públicos, entidades adscritas, proveedores y demás actores vinculados al sector energético y minero, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y solucionar problemas que impactan la prestación de los servicios. Estos espacios de colaboración facilitan el análisis conjunto de situaciones, la definición de acciones correctivas y preventivas, el intercambio de buenas prácticas y la coordinación de iniciativas para optimizar los procesos. Como resultado, se fortalece la cooperación entre las partes involucradas y se contribuye a una gestión más eficiente, integrada y orientada a resultados. | |
| 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. | La institución fomenta la colaboración entre las distintas áreas organizacionales mediante la conformación de equipos de trabajo multidisciplinarios, comités institucionales y proyectos transversales que promueven el | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | desarrollo de procesos comunes y la prestación de servicios compartidos. Asimismo, la alta dirección impulsa la coordinación interdepartamental a través de lineamientos, reuniones de seguimiento y mecanismos de planificación que favorecen la integración de esfuerzos y recursos. Estas prácticas fortalecen la comunicación, optimizan el uso de los recursos institucionales y contribuyen a una gestión más eficiente, orientada a resultados y alineada con los objetivos estratégicos de la organización. | |
| 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. | La institución establece mecanismos de coordinación con entidades públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil vinculadas al sector energético y minero, promoviendo la adopción de estándares comunes para la gestión de procesos y la prestación de servicios. Asimismo, facilita el intercambio de información mediante plataformas tecnológicas, canales oficiales de comunicación y espacios de colaboración interinstitucional que permiten compartir datos relevantes para la toma de decisiones. Estas acciones favorecen la integración de procesos, el desarrollo de servicios compartidos y la articulación efectiva de la cadena de entrega, contribuyendo a una gestión más eficiente, transparente y orientada a las necesidades de los ciudadanos y demás partes interesadas. | |
| 6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados. | La institución mantiene relaciones de cooperación y coordinación con entidades de los distintos niveles de gobierno, incluyendo gobiernos locales, instituciones descentralizadas, empresas públicas y organismos del sector energético y minero, con el propósito de fortalecer la prestación | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | de servicios y la ejecución de iniciativas de interés común. A través de mesas de trabajo, acuerdos interinstitucionales, programas conjuntos y mecanismos de articulación territorial, se promueve la integración de esfuerzos y recursos para garantizar una respuesta más eficiente a las necesidades de los ciudadanos. Estas alianzas contribuyen a mejorar la coordinación institucional, optimizar los procesos y aumentar el impacto de los servicios ofrecidos. | |

## 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:***

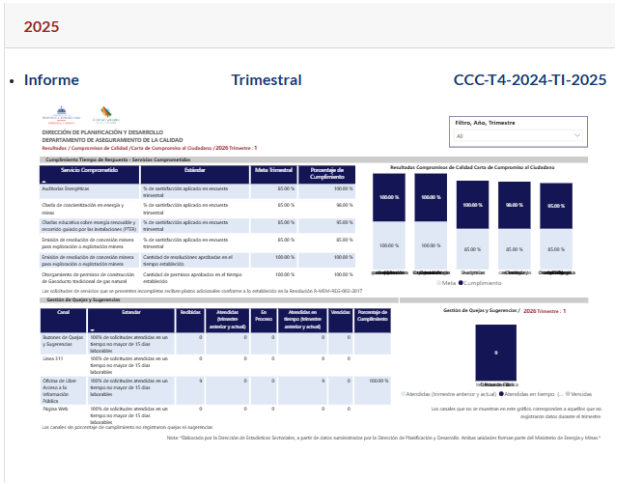
**Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.**

**1. 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 institución mantiene una imagen pública favorable sustentada en los resultados obtenidos en materia de transparencia, gestión institucional y calidad de los servicios. Durante el período evaluado alcanzó un desempeño destacado en indicadores gubernamentales de referencia, incluyendo una calificación superior al 98 % en transparencia gubernamental y avances significativos en índices de gestión institucional, fortaleciendo la percepción positiva y la | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | credibilidad de la organización ante la ciudadanía y demás grupos de interés | |
| 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). | Los resultados de las mediciones de satisfacción evidencian una valoración positiva de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios recibidos, destacándose aspectos relacionados con la amabilidad del personal, la oportunidad en la atención, la claridad de la información suministrada y la disposición para ofrecer soluciones a los requerimientos de los usuarios. Los niveles de satisfacción alcanzados reflejan el compromiso institucional con una atención centrada en el ciudadano<br>  <br>2025<br>• Informe Trimestral CCC-T4-2024-TI-2025<br>DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO<br>DEPARTAMENTO DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD<br>Resultados / Compromiso de Calidad /Carta de Compromiso al Ciudadano / 2025 Trimestre : 1<br>Filtro, Año, Trimestre<br>Cumplimiento Tiempo de Respuesta - Servicios Comprometidos<br>Resultados Compromiso de Calidad Carta de Compromiso al Ciudadano<br>Meta Cumplimiento<br>Gestión de Quejas y Sugerencias<br>Gestión de Quejas y Sugerencias / 2025 Trimestre : 1<br>Atendidas (trimestre anterior y actual) Atendidas en tiempo Vencidas<br>Los canales que no se muestran en este gráfico corresponden a aquellos que no registraron datos durante el trimestre.<br>Nota: *Elaborado por la Dirección de Estadísticas Sectoriales, a partir de datos suministrados por la Dirección de Planificación y Desarrollo. Ambas unidades forman parte del Ministerio de Energía y Minas.* | |
| 3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización. | La institución ha fortalecido los mecanismos de participación y consulta con los grupos de interés mediante la realización de mesas de trabajo, consultas públicas, actividades de socialización y espacios de diálogo relacionados con proyectos energéticos, iniciativas normativas y temas | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | sectoriales. Estas acciones han permitido incorporar aportes de ciudadanos, comunidades, empresas y organizaciones de la sociedad civil en los procesos institucionales y de formulación de políticas públicas<br> <br> | |
| 4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.). | Los resultados obtenidos por la institución evidencian un desempeño sobresaliente en materia de transparencia y acceso a la información pública. Durante 2025 el Ministerio de Energía y Minas alcanzó una calificación de 100 % en el Índice de Transparencia Estandarizada , cumpliendo la totalidad de los criterios evaluados por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Además, mantiene disponible para la ciudadanía información actualizada sobre planificación institucional, presupuesto, ejecución financiera, compras y contrataciones, recursos humanos, proyectos, auditorías, consultas públicas y estadísticas de acceso a la información a través de su Portal de Transparencia Ver https://mem.gob.do/ministerio-de-energia-y-minas-obtiene-maxima-puntuacion-en-transparencia-gubernamental/ | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos. | La organización evidencia altos niveles de integridad institucional y generación de confianza pública, reflejados en la obtención reiterada de la máxima puntuación ( 99 % ) en las evaluaciones de transparencia gubernamental realizadas por la DIGEIG. Este desempeño se complementa con el funcionamiento de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), la disponibilidad del Portal 311 y la publicación permanente de información institucional relevante, fortaleciendo la rendición de cuentas y la confianza de los ciudadanos en la gestión del Ministerio Ver https://mem.gob.do/ministerio-de-energia-y-minas-obtiene-maxima-puntuacion-en-transparencia-gubernamental/ | |

**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. | La confianza de los ciudadanos hacia la institución se evidencia en los altos niveles de cumplimiento alcanzados en materia de transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas, destacándose la obtención del 99% en las evaluaciones de Transparencia Gubernamental realizadas por la DIGEIG. Asimismo, la consolidación de sistemas certificados de gestión, incluyendo los sistemas de calidad, seguridad de la información y gestión antisoborno, contribuye a fortalecer la credibilidad y confianza de los usuarios respecto a los servicios | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | ofrecidos por la institución<br>**Obtenemos puntuación de 99 en transparencia**<br>por cumplimiento a Ley de Libre Acceso<br> <br>Gracias al trabajo y entrega de nuestros colaboradores, el Ministerio de Energía y Minas (MEM) obtuvo una puntuación de 99 en la evaluación "Reporte de Monitoreo de los Portales de Transparencia", correspondiente al período julio-septiembre de 2024.<br>De acuerdo con el reporte, que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (Digeig), durante ese periodo, la institución alcanzó puntuaciones de 99.79 en julio, 99.35 en agosto y 99.67 en septiembre.<br>El objetivo de esta evaluación es medir el grado de cumplimiento de la Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, que garantiza el derecho de los ciudadanos a ser informados y la obligación del Gobierno de asegurar el acceso a la información pública.<br>Durante el tercer trimestre de 2024, de 228 instituciones fueron verificadas por la Digeig, 151 obtuvieron una calificación promedio entre el 95% y el 100%. Además, otras 40 lograron un puntaje entre 90% y 95%, mientras once se ubicaron en un rango de 85% a 90%. | |
| 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.). | La institución ha fortalecido la accesibilidad de sus servicios mediante la disponibilidad de canales presenciales y digitales orientados al ciudadano. Durante el período evaluado se mantuvieron servicios accesibles a través de su portal institucional, la Oficina de Acceso a la Información, el Sistema 311, formularios electrónicos y plataformas de consulta pública. Además, obtuvo la certificación NORTIC A3 , garantizando condiciones de accesibilidad digital para personas con discapacidad y facilitando el acceso equitativo a | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | la información ya los servicios institucionales<br> <br> | |
| 3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.). | La percepción de los usuarios evidencia una valoración positiva de la calidad de los servicios ofrecidos por la institución, alcanzando un índice general de satisfacción de 83.3 % en las encuestas aplicadas a través del Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos. Destacan servicios con niveles superiores al 90 %, tales como los talleres de capacitación en seguridad y salud minera ( 94,56 % ), la formación sobre ahorro y eficiencia energética ( 94,19 % ), la certificación de no objeción para exportación de ámbar y larimar ( 92,77 % ), las concesiones mineras ( 90,38 % ) y las auditorías energéticas ( 90 % ), evidenciando una percepción favorable sobre | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | la calidad y utilidad de los servicios institucionales<br>**Descripción y Análisis de Resultados**<br>En esta sección se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios con los servicios públicos del MAP. Se inicia con el índice de satisfacción general alcanzado, seguido de los resultados según la modalidad de levantamiento y de un análisis de las distintas dimensiones evaluadas, destacando áreas de mayor satisfacción y oportunidades de mejora. Este enfoque permite comprender de manera clara y ordenada el desempeño del servicio desde lo general hasta lo particular.<br>**ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL**<br> <br>83.3%<br>Insatisfecho Poco Satisfecho Satisfecho NS/NR | |
| 4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.). | La diversidad de los servicios evaluados refleja la capacidad institucional para atender necesidades diferenciadas de distintos segmentos de usuarios, incluyendo ciudadanos, comunidades rurales, empresas del sector energético y minero, exportadores, estudiantes y organizaciones interesadas en temas de sostenibilidad energética. Los resultados de satisfacción obtenidos en servicios especializados, tales como capacitación minera (94.56 %), eficiencia energética (94.19 %) y certificaciones para exportación (92.77 %), evidencian una adecuada adaptación de la oferta institucional a las necesidades específicas de sus | |



Documento Externo
SGC-MAP

grupos de interés

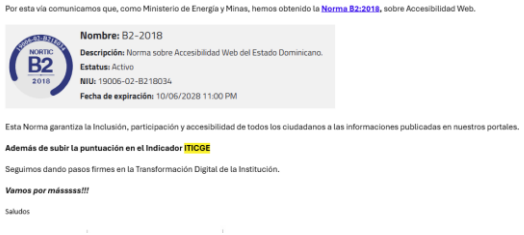
| Servicio | Cantidad | Satisfacción (%) |
|---|---|---|
| Talleres de capacitación en materia de seguridad y salud minera | 4 | 94.56 |
| Formación sobre ahorro y eficiencia energética (talleres, charlas, simposios, conferencias, etc.) | 9 | 94.19 |
| Emisión de certificación de NO objeción para exportación de ámbar y larimar | 4 | 92.77 |
| Emisión de resolución de concesión minera para exploración o explotación minera | 2 | 90.38 |
| Auditorías energéticas | 2 | 90 |
| Visitas técnicas de seguridad energética e infraestructuras | 9 | 88.7 |
| Parque Temático de Energía Renovable: actividades educativas y culturales | 10 | 84.07 |
| Servicio de electrificación rural y suburbana (Instalación de redes eléctricas) | 40 | 79.43 |
| Sensibilización sobre la importancia de la Energía para el Desarrollo | 41 | 78.83 |

5) Capacidad de la organización para la innovación.

La capacidad institucional para la innovación se refleja en la incorporación continua de herramientas tecnológicas orientadas a mejorar la gestión pública y la experiencia del ciudadano. Entre los principales avances se destacan la implementación de plataformas digitales para transparencia y acceso a la información, el fortalecimiento de los mecanismos de datos abiertos, la adopción de estándares NORTIC y los avances reportados en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital (iTICge), evidenciando una evolución sostenida en materia de transformación digital y modernización administrativa. La percepción positiva de los usuarios respecto a servicios técnicos, formativos y especializados, junto con la incorporación de herramientas tecnológicas para la atención ciudadana, la transparencia y la gestión institucional, evidencia la capacidad de la organización para innovar y adaptar continuamente

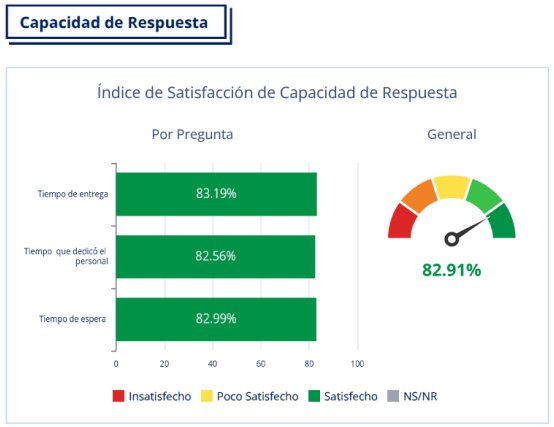


Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | sus servicios. Asimismo, los avances institucionales en transformación digital, accesibilidad web y gobierno electrónico han contribuido a fortalecer la experiencia de los usuarios y la modernización de los procesos institucionales<br>  <br>Por esta vía comunicamos que, como Ministerio de Energía y Minas, hemos obtenido la **Norma B2:2018**, sobre Accesibilidad Web.<br>**Nombre:** B2-2018<br>**Descripción:** Norma sobre Accesibilidad Web del Estado Dominicano.<br>**Estatus:** Activo<br>**NIU:** 19006-02-B218034<br>**Fecha de expiración:** 10/06/2028 11:00 PM<br>Esta Norma garantiza la Inclusión, participación y accesibilidad de todos los ciudadanos a las informaciones publicadas en nuestros portales.<br>**Además de subir la puntuación en el Indicador ITICGE**<br>Seguimos dando pasos firmes en la Transformación Digital de la Institución.<br>***Vamos por mássssss!!!***<br>Saludos | |
| 6) Agilidad de la organización. | Los resultados obtenidos en la dimensión de capacidad de respuesta de la encuesta de satisfacción evidencian una percepción favorable de los usuarios respecto a la disposición institucional para atender requerimientos y ofrecer servicios oportunos. Este desempeño se complementa con la disponibilidad de canales digitales de atención, acceso a la información pública y mecanismos electrónicos de interacción ciudadana que | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | contribuyen a una respuesta más ágil y eficiente.<br>  <br><br>En la presente gráfica se muestran los resultados de satisfacción obtenidos durante el periodo de levantamiento, donde se observa la satisfacción promedio por usuarios alcanzado, esto es, cantidad de encuestas aplicadas y usuarios satisfechos con el servicio brindado. | |
| 7) Digitalización en la organización. | La institución ha fortalecido progresivamente la digitalización de sus servicios y procesos mediante la implementación de estándares de gobierno digital, accesibilidad web y seguridad de la información. La disponibilidad de plataformas digitales para transparencia, acceso a la información pública, consultas ciudadanas y gestión institucional, junto con los avances alcanzados en los indicadores nacionales de transformación digital, han contribuido a mejorar la accesibilidad y la experiencia de los usuarios en la interacción con la institución | |

**6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:**

**1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio). | La institución monitorea el desempeño de sus servicios mediante indicadores de satisfacción y seguimiento a la prestación de los mismos. Durante el período evaluado se aplicaron 121 encuestas de satisfacción a usuarios de servicios presenciales, alcanzando un índice general de satisfacción de 83.3 %, lo que evidencia una valoración favorable de los tiempos de atención y prestación de los servicios recibidos. Asimismo, la digitalización progresiva de procesos y la disponibilidad de canales electrónicos contribuyen a reducir los tiempos de respuesta y mejorar la experiencia de los usuarios. | |
| 2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas. | La institución dispone de mecanismos formales para la recepción y gestión de quejas, reclamaciones, denuncias y sugerencias a través del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, la Oficina de Acceso a la Información Pública y otros canales institucionales. Asimismo, utilice los resultados de las encuestas de satisfacción para identificar oportunidades de mejora y establecer planes de acción orientados al fortalecimiento de la calidad de los servicios. Como resultado del análisis realizado en 2025, fueron definidas acciones correctivas relacionadas con la imagen institucional del personal y la mejora de los | |



Documento Externo
SGC-MAP

<table>
<tr>
<td></td>
<td>materiales informativos dirigidos a los usuarios<br><br>El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.<br><br>Servicios Presenciales<br><br>
<table>
<tr><th colspan="2">Elementos Tangibles</th></tr>
<tr><td>Oportunidad de Mejora</td><td>Apariencia física del personal (82.57%)<br>El análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción, complementado con la observación directa, ha identificado una inconsistencia en la proyección de la imagen institucional a través de sus colaboradores. Se evidencia una aplicación heterogénea y no uniforme del código de vestimenta institucional, lo que se manifiesta en Presencia de prendas no autorizadas combinadas con el uniforme, falta de algunas piezas establecidas o uso inapropiado según el área de trabajo.</td></tr>
<tr><td>Acción de Mejora</td><td>- Reforzar el cumplimiento de normas de vestimenta institucional (uso correcto de uniforme, gafetes, higiene personal).<br><br>- Realizar charlas de sensibilización sobre la importancia de la imagen profesional.<br><br>- Implementar auditorías internas de presentación (checklist bimestral).</td></tr>
<tr><td>Unidad Responsable</td><td>Departamento de Relaciones Públicas</td></tr>
<tr><td>Fecha de Inicio</td><td>01/01/2026</td></tr>
<tr><td>Fecha Fin</td><td>02/06/2026</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</td>
<td>La institución evalúa sistemáticamente el cumplimiento de estándares de calidad mediante mecanismos internos y externos de seguimiento. Los resultados obtenidos muestran un índice general de satisfacción de 83.3 %, con servicios que alcanzan niveles superiores al 90 % de satisfacción, entre ellos capacitación en seguridad y salud minera (94.56 %), formación en eficiencia energética (94.19 %), certificación de exportación de ámbar y larimar (92.77 %) y concesiones mineras (90.38 %). Además, mantiene sistemas de gestión certificados y altos niveles de cumplimiento en transparencia gubernamental, contribuyendo al aseguramiento de la calidad y mejora continua de</td>
<td></td>
</tr>
</table>

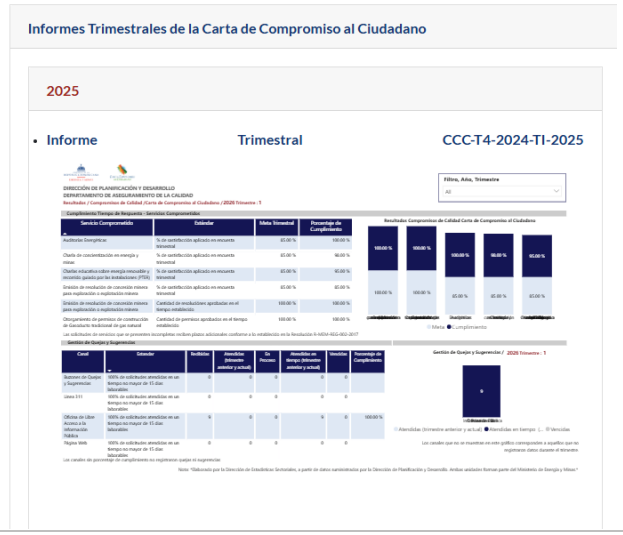


Documento Externo
SGC-MAP

<table>
<tr>
<td></td>
<td>los servicios institucionales.
<table>
<tr><th>Servicio</th><th>Cantidad</th><th>Satisfacción (%)</th></tr>
<tr><td>Talleres de capacitación en materia de seguridad y salud minera</td><td>4</td><td>94.56</td></tr>
<tr><td>Formación sobre ahorro y eficiencia energética (talleres, charlas, simposios, conferencias, etc.)</td><td>9</td><td>94.19</td></tr>
<tr><td>Emisión de certificación de NO objeción para exportación de ámbar y larimar</td><td>4</td><td>92.77</td></tr>
<tr><td>Emisión de resolución de concesión minera para exploración o explotación minera</td><td>2</td><td>90.38</td></tr>
<tr><td>Auditorías energéticas</td><td>2</td><td>90</td></tr>
<tr><td>Visitas técnicas de seguridad energética e infraestructuras</td><td>9</td><td>88.7</td></tr>
<tr><td>Parque Temático de Energía Renovable: actividades educativas y culturales</td><td>10</td><td>84.07</td></tr>
<tr><td>Servicio de electrificación rural y suburbana (Instalación de redes eléctricas)</td><td>40</td><td>79.43</td></tr>
<tr><td>Sensibilización sobre la importancia de la Energía para el Desarrollo</td><td>41</td><td>78.83</td></tr>
</table>
</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).</td>
<td>La institución realiza seguimiento periódico al cumplimiento de los estándares de servicio establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano mediante la medición de indicadores definidos para cada servicio comprometido.<br><br>Los resultados son monitoreados trimestralmente a través, encuestas de satisfacción, análisis de cumplimiento de los atributos y tiempos establecidos.<br><br>Asimismo, se implementan planes de acción cuando se identifican desviaciones respecto a las metas comprometidas, garantizando la mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.</td>
<td></td>
</tr>
</table>



Documento Externo
SGC-MAP

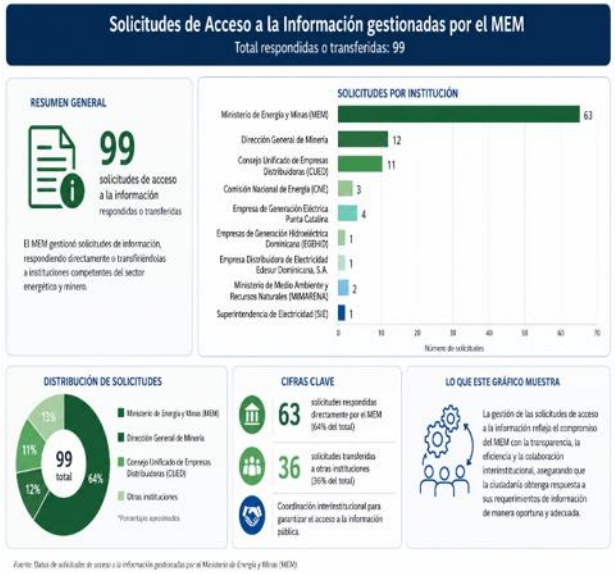
| | | |
|---|---|---|
| |  <br>Informes Trimestrales de la Carta de Compromiso al Ciudadano<br>2025<br>• Informe Trimestral CCC-T4-2024-TI-2025 | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales. | El Ministerio de Energía y Minas (MEM) cuenta con los siguientes canales de acceso a la información:<br><br>1- 1 - Página web institucional y chat interactivo en línea: https://mem.gob.do/<br>2- Portal Único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP): https://saip.gob.do/<br>3- Correo electrónico institucional abierto a la ciudadania: info@mem.gob.do / oai@mem.gob.do<br>4- Canal de correspondencia física<br>5- Teléfono y flotilla institucional: 809-535-9098 extensiones 1028, 1055 y 1061 / 829-599-8620<br>6- Oficina física de Libre Acceso a la Información (OAI) | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | 7- Carta Compromiso al ciudadano<br><br>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:<br><br>- **2025 (Desde Enero-Diciembre): 99 solicitudes.**<br><br>Enero- Diciembre 2025:<br><br>  | |
| 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 | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | 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/.<br><br>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. | |
| 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":<br>Apartado Plan Estratégico Institucional (PEI) al 2025:<br>https://mem.gob.do/transparencia/planificacion-estrategica-institucional-2/<br><br>Apartado de informes Plan Operativo Anual (POA):<br>https://mem.gob.do/transparencia/informes-semestrales-plan-operativo-poa/<br>Apartado de memorias institucionales: | |

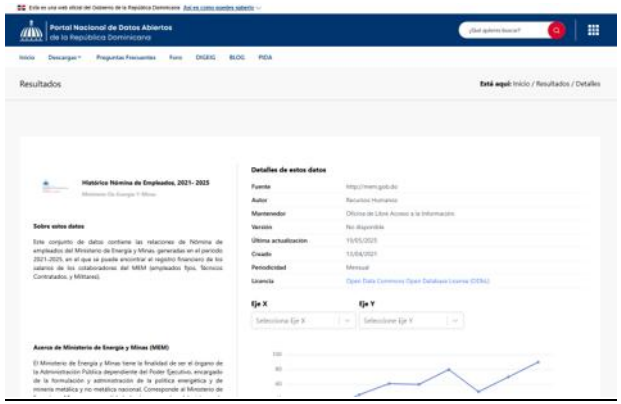
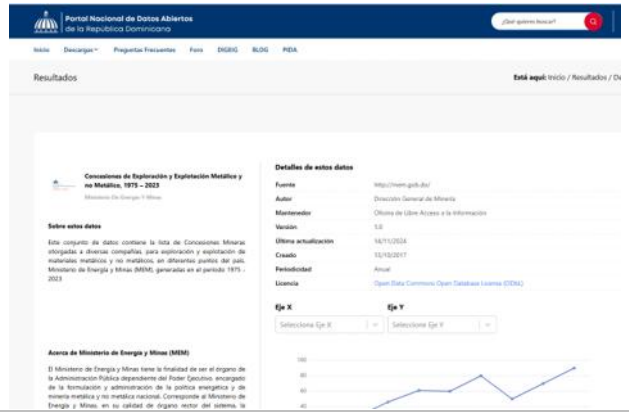


Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | https://mem.gob.do/transparencia/memorias-institucionales/ | |
| 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/.<br>En este apartado, la OAI publica las siguientes informaciones, para el interés público:<br>- Nóminas de empleados, actualizada mensualmente;<br>- Ejecución presupuestaria, actualizada trimestralmente;<br>- Despacho de empresas generadoras de Energía en República Dominicana;<br>- Concesiones de Exploración y Explotación Minerales metálicos, no Metálicos otorgadas, 1975 – 2022 que, juntamente con la Dirección General de Minería (DGM), se actualiza mensualmente.<br><br>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 | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | datos sean más fáciles de encontrar y más fáciles de reutilizar.: https://datos.gob.do/organization/ministerio-de-energia-y-minas<br>  <br><br>  <br> | |
| 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 ciudadano de manera permanente a través del correo electrónico institucional: info@mem.gob.do. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | 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. | |
| 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. | |
| 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. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 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:<br>- Autorización para instalación de planta beneficio: https://mem.gob.do/servicios/autorizacion-para-instalacion-de-planta-de-beneficio/<br>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/<br>- Solicitud de concesión de exploración minera: https://mem.gob.do/servicios/concesion-de-exploracion-minera-metalica-y-no-metalica/<br>- Solicitud de concesión de explotación minera: https://mem.gob.do/servicios/concesion-de-explotacion-minera-metalica-y-no-metalica/<br>- Charlas de concientización en energía y minas: https://mem.gob.do/servicios/charlas-de-concientizacion-en-energia-y-minas/<br>- 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/<br>- Consulta base nacional de datos de hidrocarburos: | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | https://mem.gob.do/servicios/consulta-base-nacional-de-datos-de-hidrocarburos/<br>- 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/<br>- 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/<br>- Auditorías energéticas: https://mem.gob.do/servicios/auditorias-energeticas/ | |
| 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: | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | *Autorización para Instalación de Planta De Beneficio*<br>*Certificación de No Objeción para Exportación de Minerales Metálicos y No Metálicos*<br>*Solicitud de Concesión de Exploración Minera*<br>*Solicitud de Concesión de Explotación Minera*<br>*Charlas de concientización en Energía y Minas*<br>*Charlas de concientización uso racional de la Energía "Ahorra, Es Tu Futuro"*<br>*Consulta Base Nacional de Datos de Hidrocarburos*<br>*Otorgamiento de permiso para construcción de gasoducto tradicional para Gas Natural*<br>*Certificación de No Objeción para la Exportación de Ámbar y Larimar*<br>*Auditorías energéticas* | |

**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. | La institución promueve activamente la participación de los grupos de interés mediante consultas públicas, mesas de trabajo, talleres, actividades de sensibilización y procesos de socialización vinculados a las políticas, proyectos e iniciativas del sector energético y minero. Durante el período evaluado se desarrollaron actividades dirigidas a comunidades, empresas, organizaciones sociales, instituciones públicas, actores académicos y ciudadanos, permitiendo incorporar sus aportes | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | en el desarrollo de programas relacionados con la eficiencia energética, la minería responsable, la electrificación rural y la transición energética. Asimismo, la aplicación de 121 encuestas de satisfacción ciudadana constituye un mecanismo formal para incorporar la voz de los usuarios en la mejora continua de los servicios institucionales<br>**Ficha Técnica**<br>Ministerio de Energía y Minas<br>La ficha técnica detalla el levantamiento de datos para medir la satisfacción de usuarios con los servicios del MEM. La encuesta se aplicó mediante el Observatorio Nacional de la Calidad de los Servicios Públicos, con cuestionario en cuatro dimensiones. Se utilizó una muestra con margen de error del 5% y nivel de confianza del 95%, en servicios presenciales en el Distrito Nacional.<br>**Población**<br>Cantidad de encuestas realizadas en cada modalidad o cuestionario.<br>**Cuestionarios** / **Cantidad** / **Satisfacción (%)**<br>Servicios Presenciales / 121 / 83.3<br>**Ámbito**<br>Dependencias con registros de encuestas indistintamente la modalidad.<br>**Dependencias** / **Cantidad** / **Satisfacción (%)**<br>MDEYM - Oficina Principal / 121 / 83.3 | |
| 2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas). | La organización utiliza sistemáticamente los resultados de las encuestas de satisfacción para identificar oportunidades de mejora y desarrollar acciones correctivas orientadas a fortalecer la experiencia de los usuarios. Como resultado del análisis efectuado durante 2025 fueron identificados oportunidades de mejora relacionadas con la imagen institucional del personal y la accesibilidad de los materiales informativos, estableciendo acciones concretas para reforzar el cumplimiento del código de vestimenta institucional, fortalecer la sensibilización del personal y desarrollar materiales | |



Documento Externo
SGC-MAP

informativos digitales más accesibles para los ciudadanos

## Plan de Acción

El presente plan de acción es una recopilación de las áreas de mejoras identificadas en el proceso de levantamiento de la encuesta de satisfacción de usuarios y aquellas acciones que son necesarias a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. Este establece un compromiso en la mejora continua del servicio y mejora en la experiencia de los usuarios.

### Servicios Presenciales

| Elementos Tangibles | |
|---|---|
| **Oportunidad de Mejora** | Apariencia física del personal (82.57%)<br>El análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción, complementado con la observación directa, ha identificado una inconsistencia en la proyección de la imagen institucional a través de sus colaboradores. Se evidencia una aplicación heterogénea y no uniforme del código de vestimenta institucional, lo que se manifiesta en Presencia de prendas no autorizadas combinadas con el uniforme, falta de algunas piezas establecidas o uso inapropiado según el área de trabajo. |
| **Acción de Mejora** | - Reforzar el cumplimiento de normas de vestimenta institucional (uso correcto de uniforme, gafetes, higiene personal).<br>- Realizar charlas de sensibilización sobre la importancia de la imagen profesional.<br>- Implementar auditorías internas de presentación (checklist bimestral). |
| **Unidad Responsable** | Departamento de Relaciones Públicas |
| **Fecha de Inicio** | 01/01/2026 |
| **Fecha Fin** | 02/06/2026 |

| Elementos Tangibles | |
|---|---|
| **Oportunidad de Mejora** | Materiales de información (81.79%)<br>El análisis de los resultados de la encuesta de satisfacción y la interacción directa con los usuarios revela una barrera significativa en el acceso y la comprensión de la información proporcionada por la institución. Los materiales físicos actuales (folletos, carteles, volantes) presentan las siguientes limitaciones: accesibilidad limitada, falta de canales digitales, dudas recurrentes sobre el contenido, entre otros. |
| **Acción de Mejora** | - Crear versiones digitales accesibles (QR en carteleras o sitio web).<br>- Validar con usuarios la claridad de la información antes de impresión/distribución. |
| **Unidad Responsable** | Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación |
| **Fecha de Inicio** | 01/01/2026 |
| **Fecha Fin** | 01/06/2026 |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes. | La institución ha fortalecido la atención a los ciudadanos mediante la incorporación de mecanismos digitales y herramientas innovadoras orientadas a mejorar la accesibilidad, transparencia y disponibilidad de los servicios. Entre las iniciativas implementadas destacan el fortalecimiento de los portales institucionales, la utilización del Sistema 311, el Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), las consultas públicas en línea, la plataforma de transparencia institucional, las certificaciones NORTIC y los avances alcanzados en gobierno digital, contribuyendo a una interacción más eficiente y accesible con los ciudadanos y demás grupos de interés. | |
| 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 institución evidencia resultados favorables en materia de inclusión y equidad mediante la implementación de políticas institucionales de igualdad de género, accesibilidad e inclusión social. Durante el período evaluado se mantuvieron iniciativas orientadas a garantizar la participación equitativa de mujeres y hombres en programas institucionales, así como acciones destinadas a promover la accesibilidad de la información y de los servicios digitales para personas con discapacidad, fortalecidas mediante la certificación NORTIC A3 de accesibilidad web. Estas acciones contribuyen a una prestación de servicios más inclusiva y alineada con las necesidades de diversos | |



Documento Externo
SGC-MAP

grupos poblacionales

**A. RESULTADOS DE LOS INDICADORES.** Los valores obtenidos por el ente y órgano a finales de 2025 fueron los siguientes:

| Ámbito | Indicador | Puntuación |
|---|---|---|
| PROFESIONALIZACIÓN DE LA FUNCIÓN PÚBLICA | SISMAP Gestión Pública (MAP) | 95.60% |
| GESTIÓN DE LOS RECURSOS Y CALIDAD EN LA ASIGNACIÓN DEL GASTO | Índice Presupuestario (DIGEPRES) | 90.00% |
| | SISCOMPRAS (DGCP) | 90.00% |
| | ICI-NOBACI (Contraloría General de la República) | 96.00% |
| TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN | Índice de Transparencia Estandarizado (DIGEIG) | 100.00% |
| CALIDAD EN LA GESTIÓN | ITICGE – TIC (OGTIC/MAP) | 60.50% |
| POLÍTICAS TRANSVERSALES | Género (MMujer) | 90.00% |
| | Cohesión Territorial (MEPyD) | 100.00% |
| | Sostenibilidad Ambiental (MIMARENA) | 99.00% |
| | Gestión de Riesgos (MEPyD) | 100.00% |
| | Derechos Humanos (MIREX) | 100.00% |
| | Participación Social (MINPRE) | 100.00% |
| PRODUCCIÓN INSTITUCIONAL | Índice de Producción Institucional (MEPyD) | 96.40% |
| RESULTADOS SECTORIALES | Índice de Progreso Sectorial (MEPyD) | 41.90% |
| SATISFACCIÓN CIUDADANA | Índice de Satisfacción Ciudadana (MAP) | 92.00% |

En promedio, el Ministerio de Energía y Minas (MEMRD) alcanzó una puntuación de 84.40 en la EDI, año 2025.

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.

La institución realiza revisiones periódicas de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés mediante encuestas de satisfacción, consultas públicas, reuniones de coordinación, actividades de sensibilización, programas de capacitación y mecanismos de interacción ciudadana. La aplicación de encuestas a usuarios de los distintos servicios institucionales permitió identificar fortalezas, oportunidades de mejora y acciones correctivas específicas, constituyendo un mecanismo formal de retroalimentación para evaluar periódicamente el grado de satisfacción y las necesidades cambiantes de los ciudadanos. Asimismo, la publicación de consultas públicas y espacios de participación fortalece la actualización continua de los requerimientos de los diferentes actores vinculados al sector energético y minero.



Documento Externo
SGC-MAP

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes. | La institución ha fortalecido la participación ciudadana mediante la utilización de canales digitales que facilitan el acceso permanente a la información y la interacción con los ciudadanos. A través del Portal Institucional, Portal de Transparencia, Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), Portal 311, consultas públicas electrónicas y redes institucionales, los usuarios disponen de múltiples mecanismos para solicitar información, presentar sugerencias, realizar consultas y participar en procesos de retroalimentación institucional. Asimismo, durante el período evaluado se aplicaron 121 encuestas de satisfacción ciudadana , permitiendo incorporar la opinión de los usuarios en la mejora continua de los servicios institucionales | |
| 2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia. | La institución evidencia resultados sobresalientes en materia de transparencia y gobierno abierto, alcanzando una calificación de 100 % en el Índice de Transparencia Estandarizada , resultado que refleja el cumplimiento de los requerimientos establecidos por los organismos rectores en materia de acceso a la información pública, publicación de datos institucionales, rendición de cuentas y gestión documental. Este desempeño se complementa con la disponibilidad permanente de información relacionada con planificación institucional, presupuesto, compras y | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | contrataciones, recursos humanos, auditorías, estadísticas sectoriales y consultas públicas a través del Portal de Transparencia institucional. | |

**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**.

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| **Opinión del personal respecto a:** | | |
| 1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés). | La institución realiza mediciones periódicas para conocer la percepción del personal sobre la imagen y el desempeño general de la organización frente a los ciudadanos, clientes y demás grupos de interés.<br><br>A través de la encuesta de clima organizacional, se monitorea la valoración interna respecto al funcionamiento institucional, evidenciando resultados favorables que reflejan el compromiso con la calidad del servicio y el cumplimiento de los objetivos.<br><br>En la medición correspondiente al año 2025, se obtuvo una puntuación de **81%**, lo que demuestra una percepción positiva del personal sobre el rendimiento institucional. | |
| 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 promueve la participación del personal en espacios de consulta y coordinación, involucrando a los distintos niveles jerárquicos en procesos vinculados a la toma de decisiones y al fortalecimiento de la identidad institucional. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | A través de reuniones, jornadas de trabajo y mecanismos de comunicación interna, se facilita el conocimiento y alineación del personal con la misión, visión y valores, reflejándose en los resultados de medición interna, donde se obtuvo una valoración de **89.1%**, evidenciando un nivel favorable de involucramiento y comprensión institucional. | |
| 3) Participación de las personas en las actividades de mejora. | La institución promueve la participación de los colaboradores en actividades orientadas al fortalecimiento del bienestar integral, la salud ocupacional, la prevención y la seguridad laboral, contribuyendo al desarrollo del personal y a la mejora continua del clima organizacional. Como parte de estas iniciativas, se desarrollan jornadas, charlas y talleres dirigidos a fortalecer conocimientos y fomentar hábitos saludables.<br><br>Entre las actividades realizadas se encuentran las charlas "¿Cómo evito que mi riñón se dañe?" (36 participantes), "Herramientas y técnicas de gestión del estrés" (47 participantes), "¿Cómo prevenir el cáncer de próstata?" (30 participantes), "Signos de alarma de hipertensión" (17 participantes), "Impacto de una mente positiva" (41 participantes), "Las emociones y el manejo del cáncer" (27 participantes), "Prevención, mitigación y extinción de incendios" (29 participantes), "Manejo de emergencias ante huracanes, terremotos y tsunamis" (26 participantes) y "Manejo defensivo para choferes" (47 participantes). | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | Asimismo, se desarrollaron jornadas y talleres institucionales como Jornada Oftalmológica (87 participantes), Jornada de Salud Bucal (68 participantes), Examen de PSA (53 participantes), "Vacunarse es cuidarse a los que amas" (174 participantes), Sonomamografía (53 participantes), Taller de Primeros Auxilios Básicos (26 participantes) y Taller de Gestión de Riesgos y Rutas de Evacuación (38 participantes). Auditorías ISO. Interna y externas. Formación del banco de auditores. | |
| 4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad. | La institución promueve una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y la integridad, procurando que los colaboradores conozcan y apliquen los principios establecidos en la normativa vigente.<br><br>Para tales fines, se desarrollan periódicamente charlas, talleres y acciones de sensibilización orientadas a fortalecer la conciencia sobre conflictos de interés, comportamiento ético y responsabilidad en el ejercicio de las funciones públicas.<br><br>Estas iniciativas contribuyen a consolidar una conducta organizacional alineada a los valores institucionales y a fomentar la confianza en la gestión pública. | |
| 5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal. | Se realiza de manera periódica la encuesta de clima laboral, la cual constituye una herramienta clave para recoger información sobre la percepción de los | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | colaboradores, identificar oportunidades de mejora y apoyar la toma de decisiones.<br><br>Los resultados obtenidos son analizados y utilizados como base para la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento del ambiente laboral y la mejora continua. | |
| 6) La responsabilidad social de la organización. | La institución desarrolla de manera periódica iniciativas orientadas a la responsabilidad social, promoviendo la participación del personal en actividades que contribuyen al bienestar de la comunidad y al fortalecimiento de los valores institucionales.<br><br>Anualmente se realizan diversas jornadas y acciones sociales que fomentan la integración de los colaboradores y su compromiso con el entorno, evidenciando una cultura organizacional alineada a principios de solidaridad y responsabilidad.<br><br>Estas actividades reflejan el interés institucional en generar un impacto positivo más allá de sus funciones, fortaleciendo la imagen y el sentido de pertenencia del personal.<br><br>La institución cuenta con programas destinados al impacto y mejora de comunidades como son: Electrificación rural y suburbana, entrega de cocinas limpias y la dirección de gestión social y comunitaria. | |
| 7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación. | La institución promueve una cultura orientada al cambio y la mejora continua, incentivando la adopción de nuevas prácticas, herramientas y | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | enfoques que contribuyan a la innovación en la gestión institucional.<br><br>A través de la implementación de iniciativas de modernización, capacitación del personal y espacios de participación, se fomenta una actitud positiva frente a los cambios organizacionales, fortaleciendo la capacidad de adaptación y la eficiencia en los procesos.<br><br>Esta apertura al cambio permite a la institución responder de manera oportuna a los retos del entorno, impulsando la mejora de los servicios y el desempeño institucional. | |
| 8) El impacto de la digitalización en la organización. | La institución ha incorporado herramientas tecnológicas y procesos digitales que han contribuido a optimizar la gestión interna, mejorar la comunicación y agilizar la prestación de los servicios.<br><br>La implementación de plataformas digitales, el uso del correo institucional y la gestión electrónica de información han permitido reducir tiempos de respuesta, facilitar el acceso a la información y fortalecer la eficiencia administrativa.<br><br>Estos avances reflejan una percepción favorable del personal en cuanto al uso de la tecnología como apoyo a las funciones institucionales y al mejoramiento continuo de los procesos. | |
| 9) La agilidad de la organización. | La institución evidencia una gestión ágil en la ejecución de sus procesos, lo que permite dar respuesta oportuna a las necesidades internas y a | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | los requerimientos de los ciudadanos y grupos de interés.<br><br>A través de la optimización de procedimientos, el uso de herramientas tecnológicas y la coordinación entre áreas, se ha logrado mejorar los tiempos de respuesta y la eficiencia en la gestión institucional.<br><br>Esta dinámica de trabajo favorece una percepción positiva del personal en cuanto a la capacidad de la organización para adaptarse, responder con rapidez y cumplir de manera efectiva con sus objetivos.<br>Como podemos ver a las mediciones obtenidas en la carta compromiso y las encuestas de satisfacción ciudadana. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(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 institución evalúa la percepción del personal respecto al liderazgo de los altos y medios directivos a través de mecanismos formales de medición. Este año en la encuesta de clima laboral obtuvimos un 85.34 la cual son resultados favorables en cuanto a la dirección, orientación estratégica y comunicación organizacional.<br><br>Asimismo, estos aspectos se refuerzan mediante los acuerdos de desempeño, donde se establecen lineamientos claros y se promueve la comunicación efectiva entre supervisores y colaboradores. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización. | La institución gestiona sus procesos internos conforme a lineamientos establecidos, asegurando el cumplimiento de controles y la mejora continua en las distintas áreas organizativas.<br><br>En este sentido, se realiza la validación de los controles internos a través de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la cual tenemos una puntuación de 93.92 evidenciando un nivel favorable de cumplimiento. | |
| 3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas. | La institución organiza la distribución de funciones conforme a la estructura de puestos y responsabilidades establecidas, garantizando claridad en las tareas asignadas y en el cumplimiento de los objetivos institucionales.<br><br>El desempeño del personal es evaluado mediante el sistema de evaluación del desempeño, el cual permite medir el cumplimiento responsabilidades y resultados individuales, en alineación con los objetivos organizacionales. | |
| 4) La gestión del conocimiento. | La institución fortalece la gestión del conocimiento mediante la implementación de programas de capacitación orientados a mejorar las competencias y el desempeño de los colaboradores en el ejercicio de sus funciones.<br><br>Estas acciones formativas contribuyen a la actualización continua del personal y al intercambio de conocimientos dentro de la organización, la cual en la encuesta de clima 2025 obtuvimos 85.8%. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 5) La comunicación interna y los métodos de información. | La institución evalúa de manera periódica la efectividad de la comunicación interna y los métodos de información utilizados, con el propósito de asegurar una adecuada difusión de los lineamientos y actividades institucionales.<br><br>De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral, la dimensión de comunicación alcanzó una valoración de 84.48%, reflejando un nivel favorable de satisfacción del personal en relación con los canales y mecanismos de información implementados. | |
| 6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo. | Nuestro Ministerio evalúa la percepción del personal en relación con el reconocimiento de los logros individuales y colectivos, como parte de las acciones orientadas a fortalecer la motivación y el compromiso laboral.<br><br>De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral, este aspecto alcanzó una valoración de: 88.26%, evidenciando una percepción favorable sobre las prácticas de reconocimiento implementadas en la organización. | |
| 7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación. | La institución evalúa la percepción del personal respecto a la gestión del cambio y la promoción de la innovación, como parte de su compromiso con la mejora continua y la modernización institucional.<br><br>De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral, la dimensión de mejora y cambio alcanzó una valoración de: 78.47% reflejando una percepción aceptable del personal en relación con | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | las iniciativas orientadas a la adaptación, innovación y optimización de los procesos. | |

**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. | La institución evalúa de manera periódica el ambiente laboral y la cultura organizacional mediante la aplicación de la encuesta de clima laboral, considerando distintas dimensiones que reflejan las condiciones en que se desarrollan las funciones del personal.<br><br>De acuerdo con los resultados obtenidos en el año 2025, este aspecto alcanzó una valoración de **87.21%**, evidenciando una percepción favorable de los colaboradores en relación con el entorno de trabajo y los valores que promueve la organización. | |
| 2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud). | La institución evalúa la percepción del personal en relación con las condiciones que favorecen el bienestar social, incluyendo la conciliación entre la vida laboral y personal, la flexibilidad y la protección de la salud.<br><br>De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral 2025, la dimensión de Calidad de Vida Laboral alcanzó una valoración de 85.81%, mientras que el Balance entre trabajo y familia obtuvo un 75.11%, reflejando una percepción positiva del personal en estos aspectos. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización. | La institución evalúa la percepción del personal en relación con la igualdad de oportunidades y la equidad en el trato, como parte de su compromiso con una gestión inclusiva y respetuosa.<br><br>De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral 2025, la dimensión de equidad y género alcanzó una valoración de 80.15%, evidenciando oportunidades de fortalecimiento en este ámbito para continuar promoviendo un entorno laboral más equitativo. | |
| 4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo. | La institución evalúa la percepción del personal respecto a las instalaciones físicas y las condiciones ambientales en las que se desarrollan las labores, como parte del seguimiento al bienestar y la calidad de vida laboral.<br><br>De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral 2025, la dimensión de calidad de vida laboral alcanzó una valoración de 85.81%, y en la disponibilidad y recursos una valoración de 70.74 reflejando una percepción aceptable de los colaboradores en relación con las condiciones del entorno de trabajo. | |

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes<br>(Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| **Opinión del personal respecto a:** | | |
| 1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias. | La institución evalúa la percepción del personal en relación con el desarrollo de la carrera profesional y el fortalecimiento de competencias, como parte | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | de las acciones orientadas al crecimiento y formación continua.<br><br>De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral 2025, la dimensión de servicio profesional de carrera alcanzó una valoración de 69.08%, evidenciando oportunidades de mejora para continuar fortaleciendo los mecanismos de desarrollo y proyección del personal. | |
| 2) Motivación y empoderamiento. | La institución evalúa la percepción del personal en relación con la motivación y el nivel de empoderamiento, considerando factores como el reconocimiento laboral, los beneficios y la compensación.<br><br>De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral 2025, el reconocimiento alcanzó una valoración de 82.82%, los beneficios un 81.83% y los salarios un 58.55%, evidenciando una percepción oportunidades de mejora en aspectos relacionados a la compensación económica. | |
| 3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional. | La institución evalúa la percepción del personal respecto al acceso a las oportunidades de formación y la calidad de los programas de desarrollo profesional, como parte del fortalecimiento continuo de las competencias.<br><br>De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral 2025, la dimensión de capacitación especializada y desarrollo alcanzó una valoración de 85.8%, evidenciando una percepción favorable sobre las acciones formativas implementadas. | |

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



Documento Externo
SGC-MAP

**1. 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.). | La institución da seguimiento a indicadores vinculados a la retención, permanencia y comportamiento del personal, como parte de la gestión del talento humano y la mejora continua.<br><br>En este sentido, se dispone de un indicador de absentismo que se genera en nuestro sistema SIREH que permite identificar y analizar las ausencias del personal.<br><br>Asimismo, se monitorea la rotación de empleados, registrándose un 15.3% para el año 2025, lo que facilita la toma de decisiones orientadas a fortalecer la estabilidad y el compromiso del personal. | |
| 2) Nivel de participación en actividades de mejora. | La institución promueve la participación del personal en actividades orientadas a la mejora continua y al bienestar integral, evidenciando un nivel activo de involucramiento en iniciativas formativas y de sensibilización.<br><br>Durante el período evaluado, se registró la participación de colaboradores en diversas actividades, tales como:<br><br>"¿Cómo evito que mi riñón se dañe?" (36 participantes)<br><br>"Herramientas y técnicas de gestión del estrés" (47 participantes) | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | "¿Cómo prevenir el cáncer de próstata?" (30 participantes)<br><br>"Signos de alarma de hipertensión" (17 participantes)<br><br>"Impacto de una mente positiva" (41 participantes)<br><br>"Las emociones y el manejo del cáncer" (27 participantes)<br><br>"Prevención, mitigación y extinción de incendios" (29 participantes)<br><br>"Manejo de emergencias ante huracanes, terremotos y tsunamis" (26 participantes)<br><br>"Manejo defensivo para choferes" (47 participantes).<br><br>Jornada Oftalmológica (87 participantes)<br><br>Jornada de Salud Bucal (68 participantes)<br><br>Examen de PSA (53 participantes)<br><br>"Vacunarse es cuidarse a los que amas" (174 participantes)<br><br>Sonomamografía (53 participantes),<br><br>Taller de Primeros Auxilios Básicos (26 participantes) | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | Taller de Gestión de Riesgos y Rutas de Evacuación (38 participantes). | |
| 3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados. | La institución da seguimiento a los posibles dilemas éticos y conflictos de interés como parte de su compromiso con la transparencia y la integridad en la gestión pública. Asimismo, se ha fortalecido con la incorporación de las funciones formales de gestión de riesgos en la dirección de planificación y desarrollo.<br><br>Durante el período 2025-2026, no se han reportado casos de dilemas éticos, lo que evidencia el fortalecimiento de la cultura organizacional basada en principios éticos y el cumplimiento de las normativas establecidas. | |
| 4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social. | La institución fomenta la participación voluntaria del personal en actividades de responsabilidad social, promoviendo el compromiso con la comunidad y el fortalecimiento de los valores institucionales.<br><br>De manera periódica, los colaboradores se integran en jornadas y acciones sociales organizadas por la institución, evidenciando una participación constante en iniciativas orientadas al bienestar colectivo y al impacto positivo en el entorno.<br><br>Asimismo, la institución desarrolla iniciativas que promueven la sostenibilidad y el uso responsable de los recursos, entre las que se destaca el concurso **"Somos Ahorro"**, creado para reconocer el compromiso del personal con el uso eficiente de la | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | energía y fomentar una cultura institucional de ahorro, conciencia ambiental y participación. | |
| 5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes). | La institución da seguimiento a indicadores vinculados a la atención al ciudadano, con el propósito de evaluar la capacidad del personal para ofrecer servicios oportunos, eficientes y de calidad. Para estos fines, se monitorean aspectos como el número de atenciones brindadas, la cantidad de quejas recibidas y los niveles de satisfacción, así como mediciones orientadas a validar la eficacia y eficiencia en la respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.<br><br>Estos mecanismos permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer las competencias del personal en la prestación de servicios. | |

**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 rendimiento individual del personal mediante el sistema de evaluación del desempeño, el cual permite medir el cumplimiento de objetivos, funciones y resultados de cada colaborador.<br><br>Este proceso facilita el seguimiento a la productividad y al aporte individual, contribuyendo a la | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación. | La institución evalúa el uso de herramientas digitales del personal como parte del fortalecimiento de la gestión tecnológica y la eficiencia en los procesos institucionales.<br><br>De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral, la dimensión relacionada con el uso de la tecnología alcanzó una valoración de 86.64%, evidenciando un nivel favorable en la adopción y manejo de herramientas digitales de información y comunicación. | |
| 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 da seguimiento al desarrollo de las capacidades y habilidades del personal mediante la implementación de actividades formativas orientadas al fortalecimiento de competencias.<br><br>A través del Plan de Capacitación institucional, se promueve la participación del personal en programas de formación, permitiendo mejorar el desempeño y contribuir al logro de los objetivos organizacionales. | |
| 4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos. | La institución da seguimiento a las acciones de reconocimiento dirigidas al personal, como parte de las iniciativas orientadas a fortalecer la motivación y el compromiso laboral.<br><br>De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima laboral 2025, el reconocimiento individual alcanzó una valoración de 82.82%, evidenciando una percepción favorable respecto a las prácticas implementadas para valorar el desempeño del personal. | |



Documento Externo
SGC-MAP

**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:** | | |
| 1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias. | El MEM desarrolla iniciativas que impactan positivamente la percepción ciudadana respecto a sostenibilidad ambiental y transición energética. | |
| 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 Proyecto Cocinas Limpias benefició a 650 familias en comunidades vulnerables, mejorando salud, seguridad y reducción de emisiones. | |
| 3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc. | La institución promueve actividades educativas y de divulgación científica relacionadas con energía nuclear, seguridad energética y sostenibilidad. | |



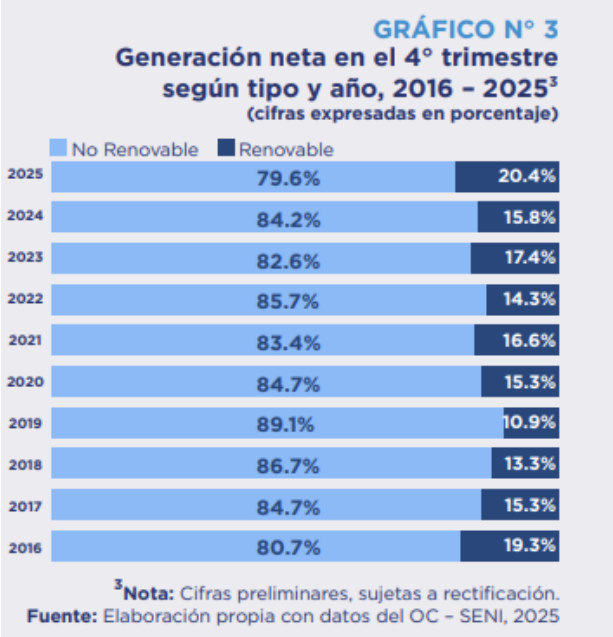
Documento Externo
SGC-MAP

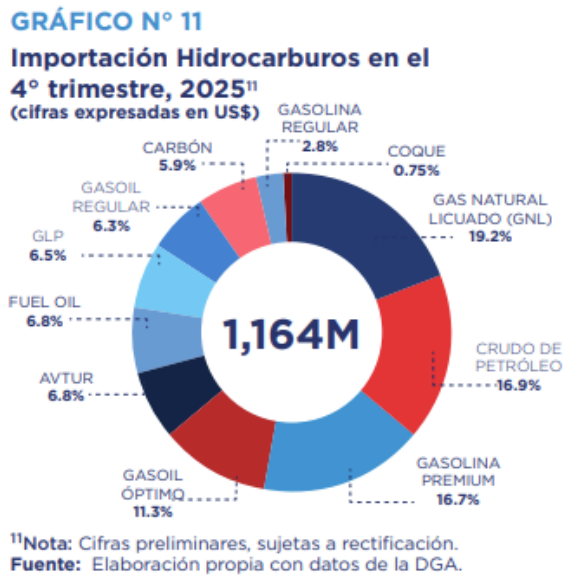
| | | |
|---|---|---|
| 4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros. | El Ministerio de Energía y Minas contribuye significativamente al desarrollo económico y social del país mediante la formulación, ejecución y supervisión de políticas públicas orientadas al fortalecimiento de los sectores energético y minero. Durante el período evaluado se impulsó iniciativas estratégicas relacionadas con la transición energética, la eficiencia energética, la electrificación rural, el aprovechamiento sostenible de los recursos minerales y el desarrollo del proyecto de exploración de tierras raras, considerado de alto valor para la diversificación económica nacional. Asimismo, ejecutó programas de capacitación en seguridad y salud minera, auditorías energéticas y formación en eficiencia energética, fortaleciendo las capacidades productivas de ciudadanos, empresas y comunidades. Los resultados de satisfacción obtenidos en estos servicios alcanzaron niveles superiores al 90 %, destacándose la capacitación en seguridad y salud minera (94.56 %), la formación en ahorro y eficiencia energética (94.19 %) y las auditorías energéticas (90 %), evidenciando su aporte al desarrollo económico y productivo del | |



Documento Externo
SGC-MAP

país






Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 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. | El impacto del Ministerio de Energía y Minas (MEM) en materia de transparencia es medido por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Esta institución realiza evaluaciones mensuales de las informaciones administrativas que, por ley, deben ser cargadas al sub-portal de transparencia que administra la Oficina de Acceso a la Información (OAI). Estas evaluaciones, a lo largo del 2025, han ponderado lo siguiente:<br> <br>ESTADÍSTICA DE PUNTUACIÓN POR PORCENTAJE<br>Período: Enero – Diciembre 2025<br>PUNTUACIÓN POR MES (%)<br>DISTRIBUCIÓN DE PORCENTAJE<br>12 meses<br>16.67%<br>83.33%<br>100.00% (10 meses)<br>99.00% - 99.99% (2 meses)<br>Menos de 99.00% (0 meses)<br>PROMEDIO ANUAL 99.87% Puntuación promedio del período<br>PUNTUACIÓN MÁXIMA 100.00% Alcanzada en 10 meses<br>PUNTUACIÓN MÍNIMA 99.22% Registrada en Febrero<br>MESES CON 100% 10 83.33% del total de meses<br>Nota: Los porcentajes están calculados sobre una base de 100 puntos.<br><br>Asimismo, el Ministerio de Energía y Minas (MEM) dispone de una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), debidamente constituida el 29 de abril de 2022. Desde entonces, la Comisión ha recibido formación y sensibilización en materia de ética y cumplimiento, en concordancia con las disposiciones emitidas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), abarcando temas como valores institucionales, | |

| MES | PUNTUACIÓN | PORCENTAJE (%) |
|---|---|---|
| Enero | 100.00 | 100.00% |
| Febrero | 99.22 | 99.22% |
| Marzo | 100.00 | 100.00% |
| Abril | 100.00 | 100.00% |
| Mayo | 99.29 | 99.29% |
| Junio | 100.00 | 100.00% |
| Julio | 100.00 | 100.00% |
| Agosto | 99.88 | 99.88% |
| Septiembre | 100.00 | 100.00% |
| Octubre | 100.00 | 100.00% |
| Noviembre | 100.00 | 100.00% |
| Diciembre | 100.00 | 100.00% |
| PROMEDIO ANUAL | 99.87 | 99.87% |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | gestión de denuncias, prevención de riesgos de corrupción y control de conflictos de interés.<br><br>A la fecha, la CIGCN ha desarrollado múltiples reuniones en el marco de un plan de trabajo estructurado y se encuentra a la espera del reglamento operativo que la DIGEIG emitirá para formalizar sus funciones.<br><br>El Código de Integridad del Ministerio de Energía y Minas (MEM) se sustenta en el artículo 147 de la Constitución de la República Dominicana, que dispone que "los servicios públicos están destinados a satisfacer las necesidades de interés colectivo". Asimismo, dichos servicios deben, conforme a la doctrina, "responder a los principios de universalidad, accesibilidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, continuidad, calidad y razonabilidad", entre otros, así como a los principios de igualdad, equidad y respeto mutuo. Nos complace informar que este Código de Integridad ha sido debidamente aprobado y se encuentra plenamente vigente. | |
| 6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático. | El Ministerio de Energía y Minas genera un impacto positivo en la sostenibilidad ambiental mediante la implementación de políticas, programas y proyectos orientados a la transición energética, la eficiencia energética, el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y la mitigación de los efectos del cambio climático. Durante el período evaluado se desarrollaron iniciativas de formación y sensibilización en ahorro y eficiencia energética, se | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | realizaron auditorías energéticas, se impulsaron proyectos vinculados a energías renovables y se promovieron prácticas de minería responsables alineadas con los principios de sostenibilidad ambiental. Los resultados de satisfacción obtenidos en los servicios relacionados con eficiencia energética alcanzaron un 94.19% , mientras que las auditorías energéticas registraron una satisfacción de 90% , evidenciando la valoración positiva de los beneficiarios respecto a estas iniciativas ambientales<br><br>**ESTADO DE PROYECTOS POR TIPO 2025**<br>**TIPO DE PROYECTOS** / **CANTIDAD PROYECTOS** / **FAMILIAS BENEFICIADAS**<br>**Micro Centrales Hidroeléctricas**<br>Terminado: 3 / 456<br>**Paneles Fotovoltaicos**<br>Terminado: 5 / 456<br>**Redes Convencionales**<br>En ejecución: 6 / 603<br>Terminado: 13 / 1,194<br>**Totales**: 27 / 2,709<br>*Fuente: Elaborado por el Viceministerio de Energía Eléctrica del MEMRD.* | |
| 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.). | Este criterio lo queremos reflejar con la receptividad legal que tiene el Ministerio de Energía y Minas, a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y la Ley General de Libre Acceso a la Información, para que la ciudadanía pueda acceder al subportal de transparencia, https://mem.gob.do/transparencia/ y requiera por escrito informaciones públicas a la institución a través de "Solicitudes de Acceso a la Información Pública". Estas solicitudes son reportadas por año:<br><br>Recibidas en total 2025: 99 | |



Documento Externo
SGC-MAP

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

**Indicadores de responsabilidad social:**

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas). | 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. En el 2025, la iniciativa alcanzó 10 provincias mediante 37 actividades formativas, de las cuales 23 estuvieron enfocadas en energía, 10 en minería y 4 en la participación ciudadana, que benefició | |

| | | |
|---|---|---|
| | directamente a 1,703 personas, con mayor impacto en Monseñor Nouel y Hato Mayor. Ozorio señaló que uno de los principales desafíos es ampliar su cobertura y garantizar la continuidad de la formación. También se resalta el trabajo del Departamento de Inspección, Diagnóstico y Gestión de Conflictos, encargado de realizar levantamientos de infraestructura y diagnósticos socioeconómicos, así como de prevenir y gestionar crisis sociales en zonas vinculadas a proyectos del sector.<br>En el 2025, este equipo intervino en siete provincias, caracterizó 57 comunidades, lo que fortaleció la presencia técnica y social del MEM en los territorios energéticos y minero | |
| 2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad. | Durante el período evaluado la institución mantuvo una interacción permanente con organismos gubernamentales, organismos internacionales, comunidades, empresas del sector energético y minero, universidades y organizaciones de la sociedad civil mediante mesas de trabajo, consultas públicas, actividades de capacitación, acuerdos de cooperación y espacios de diálogo sectoriales, fortaleciendo la coordinación interinstitucional y la participación de los grupos de interés en temas estratégicos para el desarrollo nacional. | |
| 3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.). | La **Dirección de Comunicaciones** del Ministerio de Energía y Minas de la República Dominicana (**MEM**) tiene como misión planificar, organizar y dirigir la política comunicacional interna y externa de la institución. Su objetivo estratégico es proyectar una imagen positiva y transparente, facilitando la difusión hacia la | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | población, los grupos de interés y los medios de comunicación masivos. **1. Coberturas en el Portal Web (Sala Informativa)**<br><br>El Portal Web Oficial del MEM funciona como el canal centralizado de rendición de cuentas e información oficial.<br><br>• **Noticias Recientes:** Publica notas de prensa sobre hitos de alto impacto nacional, como el acuerdo de cooperación nuclear entre RD y EE. UU. o las alianzas de datos sociales con el Siuben para beneficiar a comunidades vulnerables.<br><br>• **Certificación Web:** El portal cuenta con la certificación NORTIC B2, garantizando estándares oficiales del Estado dominicano en accesibilidad e innovación digital.<br><br>• **Transparencia:** Sus publicaciones y libre acceso a la información sustentan una puntuación histórica del 99.65 % ante la DIGEIG.<br><br>**2. Redes Sociales Activas**<br><br>La reputación digital se gestiona diariamente a través de canales institucionales verificados:<br><br>• **X (antes Twitter) @energiayminasrd:** Canal de actualización en tiempo real donde se divulgan coberturas de viajes oficiales del ministro (como las visitas técnicas de inspección energética a Surinam), talleres de eficiencia energética | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | del sector público y el avance de energías renovables.<br>• **Instagram** @energiayminasrd **y Facebook:** Enfocados en contenido dinámico, infografías educativas, clips de video explicativos (*reels*) y resúmenes de asambleas internacionales como la Presidencia Pro Tempore del Consejo de Ministros de Energía del SICA.<br>**3. Registro de Fotos y Multimedia**<br>• **Registro de eventos:** Cada cobertura del portal web y publicación en redes se apoya en galerías fotográficas profesionales que documentan reuniones con embajadores, firmas de acuerdos y talleres técnicos.<br>• **Identidad Gráfica:** Todas las fotos y recursos multimedia siguen un manual estricto que integra el Escudo Nacional de la República Dominicana y la línea gráfica unificada del gobierno central. | |
| 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 MEM (Ministerio de Energía y Minas de la República Dominicana) promueve una Política de Equidad de Género e Inclusión. Su objetivo es asegurar un apoyo sostenido para la integración de personas con discapacidad y garantizar la igualdad de oportunidades mediante comités | |



Documento Externo
SGC-MAP

institucionales.

Para consolidar esta inclusión en la institución, el MEM ejecuta acciones específicas:

- Comité de Transversalización: Conformado para monitorear, desarrollar y asegurar que el enfoque de inclusión se aplique en todos los planes y proyectos del ministerio.
- Inclusión Laboral: Fomenta prácticas y procesos orientados a la contratación, permanencia, formación y promoción justa de personas con discapacidad dentro de la entidad.
- Cumplimiento de Leyes: Se rige bajo la Ley Núm. 5-13 sobre Discapacidad y la Política Nacional Transversal del Enfoque de Género.
- Lineamientos Oficiales: El marco estratégico se detalla en los documentos



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | de la Política de Equidad de Género e Inclusión del MEM.<br><br>R-MEM-ADM-O13-2025-Crea-el-comite-institucional-de-transversalizacion-de-genero-e-inclusion-de-personas-con-discapacidad.pdf MEM-DPD-UEG-PI01-Politica-de-Equidad-de-Genero-e-In.-Consulta-003.pdf | |
| 5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas. | Durante 2025, el Ministerio de Energía y Minas (MEM) ejecutó 51 proyectos de electrificación, invirtiendo más de RD$153 millones en diversas provincias para beneficiar a más de 2,100 familias con energía hidroeléctrica y fotovoltaica. Para 2026, se impulsan 36 proyectos adicionales, incluyendo sistemas fotovoltaicos en Bahoruco, con una inversión destacada de RD$48.5 millones, bajo el nuevo Plan Indicativo de Electrificación Rural 2025-2032. Para más detalles, visite el portal de transparencia del MEM | |
| 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). | La institución promueve el intercambio de conocimientos mediante la organización y participación en talleres, seminarios, capacitaciones técnicas, actividades académicas, procesos de benchmarking y espacios de cooperación nacional e internacional relacionados con los sectores energético y minero. Asimismo, participe activamente en iniciativas de transparencia sectorial y cooperación técnica que favorezcan la transferencia de conocimientos y buenas prácticas. Se realizaron dos actividades de intercambio con la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Electricidad, para tratar materias de riesgos y sistemas integrados de gestión. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 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). | La institución desarrolla programas de capacitación y sensibilización orientados a la prevención de riesgos, destacándose las acciones de formación en seguridad y salud minera. Los resultados de satisfacción obtenidos en este servicio alcanzaron un **94.56%** , evidenciando una valoración altamente positiva por parte de los usuarios respecto a la calidad y utilidad de las actividades desarrolladas.<br> <br> | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | | |
| 8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución). | La institución a través de la certificación ISO 50001 ha logrado reducir el consumo energético en los últimos 3 años al menos en un 2%. | No se evidencia mediciones en los resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, política de residuos y de reciclaje |

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

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

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

| Ejemplos | Puntos Fuertes (Detallar Evidencias) | Áreas de Mejora |
|---|---|---|
| 1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos. | El MEM alineado a la misión, ha logrado una serie servicios y productos detallando a continuación | |

| | | |
|---|---|---|
| | algunos de los logros acumulados durante el año 2025:<br><br>Con una inversión total de RD$258.52 millones, fueron desarrollados 27 proyectos de electrificación rural y suburbana, beneficiando de manera directa a 2,709 familias en las provincias de Azua, Bahoruco, El Seibo, Elías Piña, Independencia, La Altagracia, Sánchez Ramírez, La Vega, Monte Plata, Samaná, San José de Ocoa, Santiago Rodríguez y Santo Domingo.<br><br>Con el fin de educar de manera interactiva sobre la producción de energía limpia en el Parque Temático de Energía Renovable (PTER) durante el año 2025 se han realizado 40 recorridos guiados a centros educativos públicos y privados beneficiando un total de 2,771 estudiantes.<br><br>El Parque Temático de Energía Renovable se realizó, la segunda edición del concurso de murales "Expresa Tu Energía". El concurso contó con la participación de 7 centros educativos, más de 50 estudiantes y aproximadamente 47 proyectos.<br><br>Se realizó la 4ta edición de la Feria Científica, con la participación de 17 centros educativos públicos y privados de diversas provincias del país, incluyendo Puerto Plata, Monte Plata, La Vega, San Cristóbal, Bonao y el Gran Santo Domingo. En el marco de esta actividad fueron presentados más de 24 proyectos innovadores orientados al fortalecimiento de la educación científica y tecnológica. La feria registró una asistencia de 978 | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | personas el primer día y 903 el segundo, para un total de 1,765 participantes.<br><br>Se impartió a sesenta y siete (67) instituciones públicas y privadas charlas de sensibilización sobre el uso racional de la energía en temas clave como eficiencia energética, hábitos responsables de consumo y cumplimiento normativo del Decreto 158-23 Implementación de políticas de ahorro y eficiencia energética, beneficiando un total de 1,849 colaboradores.<br><br>Se realizaron nueve (09) visitas técnicas a instalaciones que utilizan fuentes radiactivas o equipos generadores de radiación ionizante. En estas intervenciones se verificó el cumplimiento de los requerimientos de Protección Radiológica y Seguridad Física.<br><br>El Aula del saber Energético y Minero, alcanzó una cobertura de 10 provincias, mediante la ejecución de 37 actividades formativas: 23 orientadas al sector energía, 10 en minería y 4 a participación ciudadana. Estos esfuerzos permitieron beneficiar de manera directa a 1,700 personas en todo el territorio nacional. | |
| 2) Resultados en términos de "Outcomes" (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos). | El Ministerio de Energía y Minas evidencia resultados significativos en la generación de valor público y en el impacto directo sobre la sociedad mediante la ejecución de programas de capacitación, sensibilización y fortalecimiento de | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | capacidades en los sectores energético y minero. Entre las iniciativas desarrolladas se destacan las actividades educativas del Aula del Saber (Aula del Saber: Este programa de gestión social benefició directamente a 1,703 personas. A través de 37 actividades formativas distribuidas en 10 provincias, se capacitó a estudiantes y líderes comunitarios en ahorro de energía, procesos mineros y participación ciudadana) Energético y Minero y del Parque Temático de Energía Renovable, orientadas a fomentar la cultura energética, el uso racional de la energía, la eficiencia energética y el conocimiento de los recursos mineros nacionales. Solo durante la celebración de su cuarta edición de la Feria Científica 2025 (noviembre de 2025), el parque impactó a más de 1,800 personas, incluyendo la participación activa de más de 20 centros educativos a nivel nacional. Adicionalmente, el parque albergó otras actividades institucionales masivas durante el año, como la carrera "Energiza tu salud 3K" que reunió a unos 160 colaboradores del sector<br>Asimismo, durante el período evaluado los servicios institucionales relacionados con la formación en ahorro y eficiencia energética alcanzaron un nivel de satisfacción de 94.19 % , mientras que las capacitaciones en seguridad y salud minera registraron una satisfacción de 94.56 % , evidenciando el impacto positivo percibido por los beneficiarios de estas iniciativas. De igual forma, los servicios de auditorías energéticas obtuvieron una satisfacción del 90% , contribuyendo al fortalecimiento de la eficiencia | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | energética y la sostenibilidad en los sectores atendidos.<br><br>| Servicio | Cantidad | Satisfacción (%) |<br>|---|---|---|<br>| Talleres de capacitación en materia de seguridad y salud minera | 4 | 94.56 |<br>| Formación sobre ahorro y eficiencia energética (talleres, charlas, simposios, conferencias, etc.) | 9 | 94.19 |<br>| Emisión de certificación de NO objeción para exportación de ámbar y larimar | 4 | 92.77 |<br>| Emisión de resolución de concesión minera para exploración o explotación minera | 2 | 90.38 |<br>| Auditorías energéticas | 2 | 90 |<br>| Visitas técnicas de seguridad energética e infraestructuras | 9 | 88.7 |<br>| Parque Temático de Energía Renovable: actividades educativas y culturales | 10 | 84.07 |<br>| Servicio de electrificación rural y suburbana (Instalación de redes eléctricas) | 40 | 79.43 |<br>| Sensibilización sobre la importancia de la Energía para el Desarrollo | 41 | 78.83 |<br>| | | |
| 3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados. | La institución evidencia resultados favorables en los procesos de evaluación comparativa mediante su participación en los principales sistemas nacionales de medición del desempeño institucional. Durante el período evaluado se alcanzaron resultados destacados en indicadores gubernamentales de referencia, incluyendo 100 % en Transparencia Estandarizada , altos niveles de cumplimiento en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), avances significativos en el Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) y mejoras sustanciales en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital (iTICge + Innovación). Estos resultados permiten comparar favorablemente el desempeño institucional respecto a otras entidades de la administración pública y evidencian una evolución positiva en | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | materia de gobernanza, transparencia, gestión financiera y transformación digital | |
| 4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización. | El Ministerio de Energía y Minas (MEM), en Coordinación con el Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA), a través del Instituto Nacional de Cancer Rosa Emilia Sanchez Perez de Tavares, como parte del Proyecto DOM6011 para el Mejoramiento del manejo de pacientes con enfermedades oncológicas, cardiovasculares y neurológicas, realizo la donación de un fantoma CBCT dental, un fantoma de ultrasonido multipropósito. Un mini Fontana y un detector inalámbrico y sus accesorios al INCART.<br><br>El Ministerio de Energía y Minas (MEM), firmo acuerdo con el objetivo de Fomentar y facilitar la cooperación, a través del intercambio de información, considerada de mutuo interés, con respecto a la identificación de contratos y proyectos relacionados con los sectores energía, minas e hidrocarburos (en lo adelante los "Proyectos") y el desarrollo de oportunidades de inversión y adquisición de bienes y servicios para ejecutar los mismos, con la empresa Canadian Commercial Corporation<br><br>El Ministerio de Energía y Minas (MEM), a través de la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado, oficializo el Acuerdo Marco Interinstitucional de Colaboración y Apoyo, con el objetivo de individualizar y transferir los inmuebles propiedad del Estado dominicano, así como los que se encuentran relacionados a los inmuebles identificados como parcelas 27-A, 28, 69, 78, (88 y 89 refundida), 79, 90 y 120-ref, en aras de transferir | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | las porciones correspondientes establecidos en los contratos de permutas, en función de los señalados en el Plan de Acción del Reasentamiento (PAR).<br><br>Firma de Acuerdo con la Universidad de Texas, con el objetivo de ejecutar Programa de exploración de hidrocarburos y minerales críticos que incluirá investigación, capacitación y asistencia técnica, y expansión de la formación técnica para actividades upstream y midstream.<br><br>A nivel internacional el Ministerio de Energía y Minas (MEM), destaco su presencia en las actividades siguientes:<br>**I Reunión Ministerial sobre Minerales Críticos (Washington, D.C.):** El MEM y el Ministerio de Relaciones Exteriores participaron en este cónclave del Departamento de Estado de EE. UU. para posicionar a RD en las cadenas de suministro globales.<br>**Convención Anual PDAC 2025 (Canadá):** Una delegación oficial del MEM asistió a la convención de la Asociación de Prospectores y Desarrolladores de Canadá para promover el sector minero sostenible y atraer inversión extranjera.<br><br>**CyberCon 2026 (Viena, Austria):** Convocada por el Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA), el MEM participó para fortalecer las capacidades de protección informática e infraestructuras críticas. | |
| 5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño. | El ministerio de Energía y Minas ha sido evaluado mediante auditorías externas bajo las normas ISO | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | 9001, ISO 50001, e ISO 27001, evidenciando un cumplimiento general de los requisitos establecidos, con mantenimiento y renovación de certificaciones.<br><br>Los resultados muestran sistemas de gestión implementados y operativos, aunque con no conformidades menores y oportunidades de mejora, lo que indica un nivel de madurez en proceso de fortalecimiento.<br><br>Se destacan avances en desempeño, como la reducción del consumo energético, así como la implementación de acciones correctivas orientadas a la mejora continua y el fortalecimiento institucional y el compromiso con la ciudadanía a través de la obtención 99 puntos en la auditoría de Carta Compromiso al Ciudadano. | |
| 6) Resultados de innovaciones en servicios/productos. | En materia de modernización y optimización gubernamental durante el año **2025**, el Ministerio de Energía y Minas (MEM) consolidó importantes **resultados de innovaciones en sus servicios y procesos tecnológicos**, orientados a la eficiencia institucional y la transición del sector:<br><br>**Innovación en Procesos y Servicios TIC**<br><br>• **Modernización del Soporte Interno:** Implementación de mejoras continuas en la Mesa de Servicios de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), logrando medir de manera óptima los indicadores de eficiencia en la atención a usuarios institucionales. | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | • **Digitalización del Sistema Eléctrico:** Avance en soluciones digitales aplicadas a la supervisión de la matriz energética. Esto incluyó soporte técnico especializado para la integración de innovaciones clave orientadas a maximizar la confiabilidad del Sistema Eléctrico Nacional Interconectado (SENI). Resaltan oportunidades de República Dominicana en la transición energética - Ministerio de Energía y Minas<br><br>**Innovación en la Matriz Energética y Nuevos Productos**<br><br>• **Infraestructura de Última Generación:** Supervisión e incorporación de la central térmica *Manzanillo Power Land*, catalogada como un hito sin precedentes en el sector por su alto nivel de tecnología e innovación en el suministro eléctrico nacional. Viceministro de Hidrocarburos destaca los aportes que hará Manzanillo Power Land al Sistema Eléctrico Nacional - Ministerio de Energía y Minas<br><br>• **Tecnología en Electrificación Rural:** Ejecución de **21 zonas intervenidas** con proyectos de electrificación convencional, microhidroeléctricas y sistemas solares fotovoltaicos adaptados, representando soluciones descentralizadas e innovadoras para comunidades aisladas | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 7) Resultados de la implementación de reformas del sector público. | El Ministerio de Energía y Minas ha obtenido reconocimientos a través de la certificación y mantenimiento de sus sistemas de gestión bajo normas internacionales ISO 9001, ISO 50001, e ISO 27001, evidenciando su compromiso con la calidad, eficiencia energética y seguridad de la información.<br><br>Asimismo, ha sido reconocido por la Dirección General de ética e Integridad Gubernamental por el cumplimiento de los estándares del ranking de transparencia y el fortalecimiento del derecho de libre acceso a la información pública, lo que refleja avances en la gestión ética y la rendición de cuentas. | |

**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. | La institución gestiona de manera planificada los recursos disponibles, a través de la programación y ejecución de las partidas presupuestarias contempladas en el Plan Anual de Compras y Contrataciones, alineadas a los objetivos y metas institucionales.<br><br>Este enfoque permite optimizar el uso de los recursos humanos, el conocimiento organizacional y las instalaciones, garantizando la eficiencia en la ejecución de los procesos y el cumplimiento de las metas establecidas. | |
| 2) Mejoras e innovaciones de procesos. | | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | El MEM ha implementado acciones de mejora continua e innovación orientadas a optimizar la eficiencia y calidad de los servicios, entre las principales iniciativas se destacan: la estandarización de procedimientos, garantizando mayor uniformidad en la ejecución de procesos; establecimientos de reuniones periódicas con las áreas internas, para evaluar el desempeño del sistema y fortalecer el control de las actividades; uso del sistema TRANSDOC, plataforma integral para la gestión de comunicaciones internas y externas, contribuyendo a la trazabilidad y reducción de tiempos; mantenimiento de las certificaciones otorgadas a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OGTIC), las cuales son: A3: Datos Abiertos, E1: Redes Sociales y A2: Sitio Web, evidenciando su compromiso con la transparencia y la gestión digital. | |
| 3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo). | La organización promueve el aprendizaje mediante benchmarking y benchlearning internos y externos. A nivel interno, el programa "Conociendo el MEM" tiene el objetivo de dar a conocer las funciones principales, objetivos estratégicos y retos de cada área, facilitando el intercambio de buenas prácticas entre direcciones, y de las cuales podemos mencionar: Dirección de Gestión Social, Dirección de Asuntos Ambientales, Dirección de Estadística Sectorial y Dirección de Análisis Económico, Financiero y Sectorial.<br><br>A nivel externo, se realizó un benchmarking con la Superintendencia de Bancos que permitió fortalecer la implementación de la gestión de riesgos, | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | mejorando la matriz institucional y su vinculación con la planificación estratégica. Asimismo, se sostuvo un intercambio con la Superintendencia de Electricidad, el cual nos aportó buenas prácticas para la integración de Normas ISO al Sistema de Gestión Integrado. | |
| 4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas). | El Ministerio de Energía y Minas (MEM), en Coordinación con el Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA), a través del Instituto Nacional de Cancer Rosa Emilia Sanchez Perez de Tavares, como parte del Proyecto DOM6011 para el Mejoramiento del manejo de pacientes con enfermedades oncológicas, cardiovasculares y neurológicas, realizo la donación de un fantoma CBCT dental, una fantoma de ultrasonido multipropósito. Un mini Fontana y un detector inalámbrico y sus accesorios al INCART.<br><br>El Ministerio de Energía y Minas (MEM), firmo acuerdo con el objetivo de Fomentar y facilitar la cooperación, a través del intercambio de información, considerada de mutuo interés, con respecto a la identificación de contratos y proyectos relacionados con los sectores energía, minas e hidrocarburos (en lo adelante los "Proyectos") y el desarrollo de oportunidades de inversión y adquisición de bienes y servicios para ejecutar los mismos, con la empresa Canadian Commercial Corporation<br><br>El Ministerio de Energía y Minas (MEM), a través de la Comisión Permanente de Titulación de Terrenos del Estado, oficializo el Acuerdo Marco Interinstitucional de Colaboración y Apoyo, con el | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | objetivo de individualizar y transferir los inmuebles propiedad del Estado dominicano, así como los que se encuentran relacionados a los inmuebles identificados como parcelas 27-A, 28, 69, 78, (88 y 89 refundida), 79, 90 y 120-ref, en aras de transferir las porciones correspondientes establecidos en los contratos de permutas, en función de los señalados en el Plan de Acción del Reasentamiento (PAR).<br><br>Firma de Acuerdo con la Universidad de Texas, con el objetivo de ejecutar Programa de exploración de hidrocarburos y minerales críticos que incluirá investigación, capacitación y asistencia técnica, y expansión de la formación técnica para actividades upstream y midstream.<br><br>A nivel internacional el Ministerio de Energía y Minas (MEM), destaco su presencia en las actividades siguientes:<br><br>**I Reunión Ministerial sobre Minerales Críticos (Washington, D.C.):** El MEM y el Ministerio de Relaciones Exteriores participaron en este cónclave del Departamento de Estado de EE. UU. para posicionar a RD en las cadenas de suministro globales.<br>**Convención Anual PDAC 2025 (Canadá):** Una delegación oficial del MEM asistió a la convención de la Asociación de Prospectores y Desarrolladores de Canadá para promover el sector minero sostenible y atraer inversión extranjera.<br><br>**CyberCon 2026 (Viena, Austria):** Convocada por el Organismo Internacional de Energía Atómica (OIEA), el MEM participó para fortalecer las | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | capacidades de protección informática e infraestructuras críticas. | |
| 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 Ministerio de Energía y Minas ha fortalecido significativamente su desempeño institucional mediante la incorporación de tecnologías digitales orientadas a optimizar la gestión interna y mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Durante el período evaluado se consolidaron iniciativas de transformación digital asociadas a la implementación de estándares NORTIC, el fortalecimiento de la seguridad de la información, la puesta en funcionamiento del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), la automatización de procesos institucionales y la ampliación de los servicios disponibles a través de plataformas digitales.<br>Estos avances han contribuido a mejorar la administrativa, reducir la dependencia de procesos manuales, fortalecer la interoperabilidad institucional, facilitar el acceso de los ciudadanos a la información pública y optimizar los mecanismos de atención y participación ciudadana mediante herramientas como el Portal de Transparencia, el Sistema de Acceso a la Información Pública (SAIP), el Portal 311 y las consultas públicas electrónicas.<br>Asimismo, la institución evidencia mejoras en los indicadores nacionales de gobierno digital, particularmente en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Digital (iTICge + Innovación), reflejando una evolución positiva en la madurez digital institucional y en la capacidad de utilizar la tecnología como herramienta para generar valor público | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| 6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas. | La organización realiza evaluaciones y auditorías internas de manera periódica, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y la eficacia de su Sistema de Gestión, en la cual se han identificado oportunidades de mejora y no conformidades, para las cuales se han definido e implementado acciones correctivas y acciones de mejora.<br><br>Como resultado de estos ejercicios de evaluación y mejora continua, la organización mantiene certificaciones como el Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, el Sistema de Gestión de la Energía ISO 50001:2018, y el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001:2022, evidenciando el fortalecimiento de sus controles. | |
| 7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros. | El Ministerio de Energía y Minas evidencia resultados sobresalientes en materia de reconocimiento institucional mediante la obtención y mantenimiento de certificaciones y acreditaciones nacionales e internacionales que respaldan la calidad de su gestión. Durante el período evaluado se mantuvieron certificaciones en los sistemas de gestión de calidad, energía, seguridad de la información y gestión antisoborno, así como certificaciones NORTIC relacionadas con gobierno digital y accesibilidad. Asimismo, alcanzó una calificación de 100% en Transparencia Estandarizada , consolidándose entre las instituciones con mejor desempeño en materia de transparencia y acceso a la información pública. Estos resultados evidencian el compromiso | |



Documento Externo
SGC-MAP

| | | |
|---|---|---|
| | institucional con la excelencia, la mejora continua y las buenas prácticas de gestión pública. | |
| 8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros. | La institución mantiene mecanismos de planificación, seguimiento y control presupuestario que permiten una ejecución eficiente de los recursos públicos y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Durante el período evaluado se dio seguimiento sistemático a la ejecución presupuestaria mediante los instrumentos establecidos por los órganos rectores, evidenciándose niveles satisfactorios de cumplimiento de las metas físicas y financieras contempladas en la planificación institucional. Asimismo, los resultados alcanzados en los indicadores gubernamentales de gestión presupuestaria reflejan una adecuada administración de los recursos asignados y una gestión financiera alineada con los objetivos estratégicos de la organización. | |
| 9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible). | | No se evidencian evaluaciones de resultados relacionados al costo-efectividad |

**<u>NOTA</u>: 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.**



Documento Externo
SGC-MAP