



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

Ministerio de Energía y Minas _____

FECHA:

10/04/2024 _____

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

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

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>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 actualización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El MEM tiene formulada y desarrollada la misión, visión y valores tomando en cuenta otros artículos asentada en la Ley No. 100-13, en su calidad de órgano rector del sistema de la formulación, adopción, seguimiento, evaluación y control de las políticas, estrategias, planes generales, programas, proyectos y servicios relativos al sector energético y sus subsectores de energía eléctrica, energía renovable, energía nuclear, gas natural y la minería, Mediante encuentros de planificación del PEI 2021-2024 celebrada en enero 2023, mayo 2023 y febrero 2024 con la participación del ministro, viceministros, directores, encargados departamentales, coordinadores, analistas de todas las unidades que tienen incidencia en el acontecer institucional asegurando la alineación a la Estrategia Nacional de Desarrollo en el objetivo específico:</p> <p>I.1.1 Impulsar la adopción de las nuevas tecnologías que estimulen la transición energética gradual, a través de la diversificación en el uso de fuentes renovables de energía y aquellas que reduzcan las emisiones de gases de efecto invernadero, la promoción de la eficiencia energética y el incentivo a la investigación, innovación y desarrollo y la resiliencia del sector energético.</p>	

I.1.2 Promover e implementar líneas de acción para incrementar la seguridad energética en cuanto al abastecimiento de las infraestructuras en cumplimiento con las normas medioambientales.

I.1.3 Promover las actividades de exploración y explotación petrolera.

I.1.4 Impulsar el aprovechamiento de los recursos mineros, así como difundir y promover la actividad minera, bajo estrictos criterios de responsabilidad y sostenibilidad económica, social y ambiental.

I.1.5 Fortalecer los mecanismos regulatorios e institucionales para la fiscalización de la exploración y explotación minera.

I.1.6 Fortalecer la seguridad radiológica y física, así como ampliar la conciencia y promoción de las aplicaciones de la tecnología nuclear con fines pacíficos, asegurando el cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales.

I.1.7 Establecer e implementar líneas de acción de formación y profesionalización del personal y asegurar la mejora continua de los procesos que garanticen el cumplimiento eficaz y versátil de la misión y funciones institucionales.

I.1.8 Administrar de manera transparente con eficiencia y eficacia los recursos a los fines de brindar servicios institucionales de calidad.

Además, está vinculado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el PEI estos son los siguientes: ODS 7. Energía asequible y no contaminante pág.3,
ODS 9. Industria, innovación e infraestructuras pág.3
ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles pág. 4

	<p>ODS 12. Producción y consumo responsables pág. 4</p> <p>ODS 13. Acción por el clima pág. 5</p> <p>Se registran las metas del Plan Plurianual en el Sistema de Gestión del Sector Público – RUTA lo que garantiza que estamos alineados a la planificación a corto, mediano y largo plazo (período 4 años), que administra el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).</p> <p>En marzo 2024 fue aplicada, al personal de mando medio y directivos, la encuesta que evalúa la planificación del POA 2024 a una muestra representativa de todas las áreas de la institución para conocer su opinión.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.1.1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 así como misión, visión y valores publicados en el portal de transparencia: https://transparencia.mem.gob.do/planificacion-estrategica-institucional-2/</p> <p>I.1.2. Certificación del MEPyD validando el PEI del MEM</p> <p>I.1.3. Comunicación de convocatorias a socializaciones del MEM.</p> <p>I.1.4. Fotos de la jornada Plan Operativo Institucional. Fotos socialización POA.</p> <p>I.1.5. Registro de participantes Jornada de socialización POA 2024 y minuta.</p> <p>I.1.6. Informe de encuesta y/u opinión que evalúa la socialización POA 2024.</p>	
<p>han establecido el marco de valores institucionales basado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>El MEM estableció un nuevo marco estratégico, con los siguientes valores institucionales alineados a la misión, visión y valores de la organización y</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

determinado por un consenso con el personal en base a la Ley No. 100-13, que crea el órgano rector de los sectores energético y minero, durante la Jornada de elaboración del PEI 2021-2024, los valores fueron definidos y visualizados en la misión y visión de la organización estos son los siguientes:

- Excelencia – se visualiza en la visión
- Transparencia - se visualiza en la misión
- Integridad – misión y visión
- Innovación - se visualiza en la visión
- Seguridad - misión y visión
- Trabajo en equipo - misión y visión

A partir del 2023, el MEM ha promovido los valores institucionales como guía del accionar de los colaboradores y contribuir a consolidar el fortalecimiento institucional a través de fondo de pantalla, cápsulas informativas y página web.

Evidencias:

- I.1.7. Relación de planes operativos del MEM 2020, 2021, 2022 y 2023: Publicado por año en el portal de transparencia: <https://transparencia.mem.gob.do/plan-operativo-anual-poa/>
- I.1.8. Captura de fondo de pantalla misión, visión y valore.
- I.1.9. Cápsulas informativas de “conociendo al MEM”: Evidencia I.1.9 con capturas de pantalla de cápsulas que se envían periódicamente sobre el MEM.
- I.1.10. Cápsula informativa del MEM con los postulados estratégicos y misión institucional

<p>aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El MEM elaboró su planificación estratégica Institucional 2021-2024 y estableció un nuevo marco estratégico asegurando que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales. Tomando como referencia la Estrategia Nacional de Desarrollo en el objetivo específico y la línea de acción citados en el ejemplo I de este criterio, así como también el Plan Plurianual del Sector Público en el resultado.</p> <p>Ver: I.I.I.I. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 del MEM, disponible en línea en el portal de transparencia: https://transparencia.mem.gob.do/planificacion-estrategica-institucional-2/</p>	
<p>aseguran una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos fueron comunicados, en 2023 y 2022 todo el personal de las diferentes jornadas planificadas para esos fines. Además, se comunican: durante el proceso de inducción a los colaboradores de nuevo ingreso, de igual manera, se comunicaron a los grupos de interés, a través de la página web.</p> <p>Los logros y avances en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos se socializan de manera periódica con el ministro, viceministros, directivos, y encargados, a través de encuentros presenciales para la presentación de resultados, así como también la remisión de informes de monitoreo trimestrales.</p> <p>La Misión, Visión y Valores son Divulgados en la página web, fondos de pantallas de las Pc, murales</p>	

	<p>informativos y en el lobby del 1er. Piso en la entrada principal y detrás (entrada del personal) del edificio. Evidencias:</p> <p>I.1.12. Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>I.1.13. Registro de participantes del PEI-POA 2021-2024.</p> <p>I.1.14. Muestra de registro de inducción personal de nuevo ingreso en donde se le explican los postulados estratégicos y misiones de área. POAs 2021, 2022, 2023 y 2024 disponibles en línea en el portal de transparencia del MEM: https://transparencia.mem.gob.do/plan-operativo-anual-poa/</p>	
<p>seguran el efectivo funcionamiento de la organización 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, formas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>El MEM conforme al sistema nacional de planificación económica, social, territorial y administrativa, y la ley No.496-06 sobre economía, planificación y economía en República Dominicana que establece la periodicidad para la revisión Marco Estratégico. También tiene un procedimiento de seguimiento, monitoreo y evaluación de los planes operativos y estratégicos con el objetivo de verificar y medir el alcance de las metas estratégicas, objetivos, misión y visión.</p> <p>De igual manera un sistema tecnológico Sistema de para la Formulación de Planificación y Monitoreo del POA(SISPOA)</p> <p>Se evidencia la preparación para nuevos desafíos utilizando el análisis PESTEL donde se analiza factores externos: político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal, Análisis de Campos de Fuerza, análisis FODA. En efecto, estos análisis fueron implementados para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 y en la jornada</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

de los POA 2023, 2022, 2021, involucrando al personal interno mediante la conformación de equipos de trabajo multidisciplinarios, en el cual se definieron los productos, indicadores y metas que abarcan las áreas sustantivas, el marco estratégico, los ejes estratégicos y la matriz de partes interesadas elaborado en el 2021. El análisis FODA por unidad fue implementado para la elaboración del POA 2023-2024.

Se evidencia la protección y control de los datos por medio del Procedimiento Control de Información Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

Evidencias:

- I.1.15. Comunicación expandida a las autoridades de áreas del MEM.
- I.1.16. Presentación do análisis y taller FODA.
- I.1.17. Matriz consolidada de riesgos valorada por cada área.
- I.1.18. Procedimiento de protección y control de los documentos.
- I.1.19. Procedimiento de guía de Elaboración de POA. Plan Estratégico Institucional 2021-2024 publicado por secciones en el portal de transparencia:
- I.1.20. <https://transparencia.mem.gob.do/planificacion-estrategica-institucional-2/>

entan 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.

La institución cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) regido por un Código de Integridad, cuyos integrantes apoyan al personal, a través de la prevención del comportamiento no ético, impartiendo charlas y remisión de correos electrónicos al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.

En el año 2023 se actualizó el Código de Integridad (antiguo Código de Ética Institucional), el cual se encuentra documentado en el reglamento interno, así como también fue socializado y entregado al personal, y está publicado en el intranet y en el portal de transparencia.

Los comportamientos no éticos que riñen con el Régimen Ético y Disciplinario del Servidor Público son gestionados por la Dirección de Recursos Humanos, la cual tiene por ley la función de dar cumplimiento al Régimen Ético y Disciplinario del Servidor Público.

La Oficina de Acceso a la Información, como departamento, cuenta con las normativas necesarias para la gestión de denuncias de situaciones impropias a través del portal 311 sobre Quejas, Reclamaciones, Sugerencias, y Denuncias que es administrado por ellos. La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (antigua comisión de ética) está a cargo de la gestión de los buzones de denuncias y del correo electrónico para tales fines. Dicha comisión prepara un informe final con los resultados de las acciones tomadas y remite a las partes involucradas en

denuncias de situaciones impropias y resoluciones administrativas con un carácter estrictamente confidencial.

El MEM cuenta con un Eje Estratégico de Transparencia con el Objetivo Estratégico de Proporcionar mecanismos que permitan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la disponibilidad de datos abiertos requeridos por la DIGEIG.

Se elabora y ejecuta un Plan de Trabajo Anual de integridad, avalado por la DIGEIG el cual fue asumido como cumplimiento durante años 2021, 2022 y 2023.

Se realizó la actividad “socialización de reglamento interno” para promover un comportamiento ético de los servidores públicos del MEM a través de la Dirección de Recursos Humanos y acompañamiento de la Comisión de Integridad.

La institución con la finalidad de que los procesos de compras y contrataciones públicas se desarrollen en un marco de total transparencia, estandarización y eficiencia, además para cumplir con la disposición de la ley 340-06 sobre compras y contrataciones de bienes, servicios, obras y concesiones, se conformó un Comité de Compras para la conducción y ejecución de los procesos realizados por las modalidades de licitación restringida, sorteo de obras y comparación de precios, compra menor entre otras.

Este comité como resultado de las reuniones prepara Actas de Sesión en las que constan los puntos de deliberación y los acuerdos adoptados, y son firmadas por todos los miembros del comité que participaron en la reunión.

El código de ética es entregado a todos los empleados al momento de su incorporación a la institución, así como a los oferentes que son seleccionados como proveedores para brindar servicios al MEM.

Evidencias:

I.1.21. Planilla de datos de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, apartado en con composición y datos disponibles en línea en el portal de transparencia:

<https://transparencia.mem.gob.do/listado-de-miembros-y-medios-de-contactos/>.

I.1.22. Código de Integridad del Ministerio de Energía y Minas, disponible en línea en el portal de transparencia:

<https://transparencia.mem.gob.do/codigo-de-etica/>

I.1.23. Minutas reuniones Comisión de Integridad Institucional del MEM y listas de asistencia.

I.1.24. Planes de trabajo de la comisión de integridad, antigua comisión de ética 2021, 2022, 2023, disponibles en línea:

<https://transparencia.mem.gob.do/plan-de-trabajo-cep/>

I.1.25. Guía propuesta para la Gestión del Buzón de Quejas y Sugerencias de los Servicios.

fuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre los miembros de la organización (directivos/empleados).

Se realizó una actividad de integración con todo el personal orientada al reforzamiento de la confianza mutua, entre los directivos y colaboradores, con la presencia del Sr. ministro, y viceministros en dicha actividad se reconocieron algunos colaboradores de la institución que han tenido una labor destacada durante el año 2022 y 2023.

En reuniones trimestrales, se les da seguimiento a las metas operativas de los años 2022 y 2023. También se fomenta la confianza mediante reuniones con los directivos de apoyo y sustantivos y la iniciativa de visitas por las áreas.

Existe evidencia de la remisión de comunicación de reconocimiento y felicitación a equipos directivos por el cumplimiento de metas del POA Anual 2023, así como también fueron reconocidas aquellas unidades que cumplieron el 100% por el compromiso mostrado en el proceso para el cumplimiento del Plan Operativo Anual 2023 y un reconocimiento especial en acrílico a la unidad que cumplió con lineamientos definidos para el otorgamiento de reconocimientos a las unidades por el cumplimiento de su plan operativo anual expresado de la siguiente manera; por su entrega oportuna, compromiso, profesionalismo y calidad de la información, mostrado en el proceso de elaboración y cumplimiento del POA 2023), así mismo se les concedió días libres a los enlaces de cada unidad que trabajan el POA como punto de partida de motivación, por la actividad de integración de todo el personal Administrativo, Recursos Humanos y comunicaciones, felicitaciones por parte del señor ministro a la DERS éxito en la

instalación y electrificación rural en Provincias Santiago Rodríguez

Además, en el 2023, se realizó una actividad de gestión de cambio y liderazgo para todos los directivos y empleados para que el MEM continúe en la mejora de la planeación, organización, dirección y control del cambio para que se, de con eficacia. También se realizó una actividad de integración con la participación del ministro, viceministro, directores y encargados

El Sr. ministro cuenta con el apoyo de sus colaboradores en busca de la mejora continua de la institución, así como también apoya a las iniciativas de los diferentes proyectos de la institución, tales como: Proyectos de electrificación rural y suburbana, Proyecto de la mesa reforma sectorial, participación del Premio Nacional a la Calidad 2022, 2023, 2024.

Reunión del ministro en el salón de consejo con las diferentes áreas para socializar los resultados de la Encuesta de Clima Laboral realizadas en 2022 y 2023, producto de las cuales se han realizado acciones para atender las sugerencias de los colaboradores. Reunión con el personal del comité de calidad por la obtención de la medalla de bronce del Premio Nacional a la Calidad obtenido en el 2023.

Evidencias:

I.1.26. Comunicaciones remitidas por el ministro a viceministros, directores y departamentos por el cumplimiento de metas 2023 y 2024.

	<p>I.1.27. Informe de resultados de encuesta de clima 2022- 2023.</p> <p>I.1.28. Convocatoria para conocimiento CAF.</p> <p>I.1.29. Programa, convocatoria, fotos y hallazgos de actividades de integración 2023.</p> <p>I.1.30. Presentación Hallazgos integraciones MEM.</p> <p>I.1.31. Informe de seguimiento y monitoreo POA 2022, 2023.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La Estructura Organizativa del MEM fue aprobada en fecha 11 de octubre del 2022 bajo la Resolución No.025-2022 como parte de los esfuerzos destinados al Fortalecimiento Institucional del MEM, con el acompañamiento y aprobación del MAP. El MEM, con esta actualización, establece nuevos niveles jerárquicos, con sus respectivas funciones de directores, encargados departamentales y encargados de divisiones.</p> <p>Contamos con el Manual de Funciones, aprobado mediante la Resolución No.013-2023 detallando la responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>De igual manera, contamos con el Manual de Cargos Comunes y Típicos, aprobado mediante la Resolución No. 029-2023 detallando la</p>	

	<p>responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>Para dar cumplimiento a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) requeridos por el órgano rector del sistema la institución cuenta con un 88.05% de avance con los requerimientos exigidos y validado por la Contraloría General de la República.</p> <p>Contamos con un mapa de procesos, mapa de producción del MEM el cual fue actualizado y aprobado, con la participación de colaboradores de las áreas funcionales y un consultor G&M el cual está trabajando con la certificación de la Norma ISO 9001-2015.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> I.2.1. Organigrama institucional actualizado I.2.2. Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Energía y Minas. I.2.3. Informe de resultados levantamiento de información sobre la estructura organizativa institucional. I.2.4. Captura de pantalla calificación sistema NOBACI. I.2.5. Mapa de procesos y producción I.2.6. PEI Energía y Minas. 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>Se tienen definidos los resultados cuantificables e indicadores de objetivos en el Plan Estratégico Institucional 2021-2024 (PEI), los cuales se reflejan a través de los Planes Operativos Anuales 2023, 2022, 2021 elaborados en función de las necesidades de las instituciones de los diferentes</p>	

niveles de gobierno y tomando en cuenta las expectativas de los grupos de interés.

A través de la plantilla documentada para la programación de la ejecución de actividades programadas que permiten evaluar y medir los avances de sus ejecutorias, matriz de riesgos, matriz de indicadores de procesos, matriz de seguimiento NOBACI, matriz de ISO 50001 y matriz de ISO 9001-2015.

Contamos con herramientas informáticas como el Sistema de Seguimiento del Plan Operativo Anual (SISPOA) que facilita el monitoreo y seguimiento, tanto del Plan Operativo Anual como de las metas presidenciales.

Así como también la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) apuesta a reforzar la calidad de los servicios en respuesta a las necesidades estratégicas de la ciudadanía y el cumplimiento de las metas y políticas transversales definidas desde el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública en correlación con la Estrategia Nacional de Desarrollo y el Plan Estratégico Institucional (PEI).

Evidencias:

- I.2.7. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.
- I.2.8. Plantillas consolidadas para la programación Matriz de riesgos 2024.
- I.2.9. Matriz de indicadores de procesos.
- I.2.10. Matriz de Requisitos Legales.
- I.2.11. Captura de pantalla calificación sistema NOBACI.
- I.2.12. Certificación de la norma ISO 50001 Informe ISO 9001-2015.

	<p>I.2.13. Memorias institucionales 2023 y 2022, disponibles en línea en el portal de transparencia: https://transparencia.mem.gob.do/memorias-institucionales/</p> <p>I.2.14. Captura de pantalla metas presidenciales disponibles en línea en el portal de transparencia a través de informes de seguimiento a programas y proyectos que se realizan con el Ministerio de la Presidencia, apartado “Programas y Proyectos”: https://transparencia.mem.gob.do/enero-febrero-2/</p> <p>I.2.15. Captura de pantalla sistema EDI y usuario MEM e Informe EDI</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Existe evidencia que en los acuerdos de desempeño hay un compromiso de cada colaborador con las metas del POA.</p> <p>Se tienen definidos resultados cuantificables e indicadores de objetivos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 a través de los Planes Operativos Anuales 2021, 2022 y 2023 elaborados en función de las necesidades de las instituciones de los diferentes niveles de gobierno y tomando en cuenta las expectativas de los grupos de interés.</p> <p>En el MEM se utilizan diferentes instrumentos para identificar áreas de mejoras y acciones correctivas tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluación del Desempeño EDI ▪ Auditorías de procesos internas y externas ▪ Encuestas de satisfacción de los servicios 	

- Autoevaluación CAF
- Informe de retorno CAF
- Reporte de no conformidades, observaciones y recomendaciones
- Evaluación NOBACI

A partir de los resultados de estos instrumentos se realizan planes de mejoras y acciones correctivas con un cronograma de cumplimiento.

El MEM cuenta con el Departamento de Igualdad de Género bajo el Decreto Número 1-21 que declara de alto interés nacional la articulación de una política nacional de lucha contra la violencia hacia las mujeres, adolescentes y niñas.

El Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Energía y Minas 2021-2024, contempla la estrategia 5.2.2: Desarrollar, promover e implementar programas sociales y de acción comunitarios para impulsar la equidad de género en los sectores de competencia del MEMRD.

El MEM cuenta con un programa de pasantía para la contratación de empleados/as con discapacidad visual y auditiva, promoviendo así la participación social igualitaria. Este programa es un piloto inicial de marzo 2024, pero tiene la propuesta de formalizarse y documentarse en agosto del mismo año como cumplimiento a un período de prueba avalado por el Banco Interamericano de Desarrollo. El mismo ha sido promocionado por las redes sociales del Ministerio de Energía y Minas (MEM).

Asimismo, el MEM cuenta con una Dirección de Gestión Social y Comunitaria, cuyo objetivo es

	<p>desarrollar mecanismos de coordinación bajo criterios de amplia inclusión social e interacción permanente con el liderazgo de las comunidades impactadas en el ejercicio de las actividades de las empresas mineras y energéticas. En este sentido, dispone de una política de participación social, a fin de regular y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de participación ciudadana y los mecanismos de control social dentro del ámbito de la competencia del Ministerio de Energía y Minas de la República Dominicana.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.2.16. Plan de Auditoría ISO 9001:2015.</p> <p>I.2.17. Tabulación de encuestas 2023 de satisfacción de los servicios: Charla sobre ahorro energético.</p> <p>I.2.18. Publicación de acción de contratación de empleados con discapacidad.</p> <p>I.2.19. Informe que sustenta la implementación de la norma ISO 9001-2015 en el Ministerio de Energía y Minas (MEM)</p> <p>I.2.20. Modelo de autoevaluación CAF 2023.</p> <p>I.2.21. Herramientas SISPOA.</p> <p>I.2.22. Consolidado Matiz de Riesgos.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>La institución ha implementado metodologías de gestión que cumplen con los requerimientos de diferentes órganos rectores, lo que le ha permitido destacarse por resultados en los indicadores de metas presidenciales.</p> <p>Productos de las acciones de mejora, se adquirió un software (SISPOA) de gestión para el apoyo en la planificación, ejecución y seguimiento a los POA.</p>	

Sistema de Transparencia Documental (TRANSDOC) es un módulo de trabajo que permite la recepción, seguimiento y administración de grandes flujos de correspondencia externa, la elaboración y manejo de la correspondencia interna, además de la búsqueda y recuperación de la información en los archivos oficiales, incorporando rutinas de trabajo y herramientas informáticas orientadas a una mayor eficiencia y seguridad en la gestión de documental.

INTRANET: es una plataforma digital cuyo objetivo es asistir a los trabajadores en la generación de valor para la empresa, poniendo a su disposición activos como contenidos, archivos, procesos de negocio y herramientas; facilitando la colaboración y comunicación entre las personas y los equipos.

SIGOB: Herramienta destinada a documentar las ejecutorias y gestión.

Así como mantener la certificación ISO 500001 y la conclusión de la implementación en la Norma ISO 9001:2015.

Se está implementando la metodología de la VAR a través de la implementación de la matriz de riesgos de los productos del POA facilitando una herramienta para el seguimiento oportuno a la gestión de riesgos con sus debidas acciones de mitigación de la gestión de riesgos. Semestralmente se da seguimiento a la gestión de riesgo mediante las matrices diseñadas para tales fines.

Evidencias:

1.2.23. Captura de pantalla de la herramienta del SISPOA

	<p>I.2.24. Captura de pantalla Intranet</p> <p>I.2.25. Matriz de objetivos del SGC</p>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>Cada año se realizan autoevaluaciones anuales de la gestión aplicando el modelo marco común de evaluación (CAF), así como se implementó la Norma ISO 9001:2015 e ISO 50001:2018 del SGen.</p> <p>En su postulación al Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a Prácticas Promisorias el MEM fue premiado con una medalla en el 2019 medalla de plata y en el 2023 obtuvo medalla de bronce en el marco de la versión XIX del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.2.26. Certificación ISO 50001:2018.</p> <p>I.2.27. Informe de Redes Sociales del MEM.</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Existen mecanismos para dar a conocer las actividades institucionales a través de las redes sociales, reuniones con los colaboradores de la unidad, mesas de trabajo, buzones quejas y sugerencias, Outlook, intranet, mural informativo, síntesis digital, portal web institucional, línea 311, Facebook, Instagram, publicaciones en el periódico de diversos temas de interés y canales de televisión (noticias), boletines trimestrales, portal único de solicitud de acceso a la información pública, cada una de estas herramientas nos permite asegurar una efectiva comunicación externa e interna.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<p>I.2.28. Informe que sustenta la implementación de la norma ISO 9001:2015 en el Ministerio de Energía y Minas (MEM).</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>El MEM asegura las condiciones adecuadas para realizar sus procesos, en el 2023 al desarrollar múltiples proyectos de mejora como son Desarrollo e implementación del Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISPOA). Implementación de software la plataforma del Drive para la gestión documental de la ISO 50001:2018</p> <p>La institución se sometió a un conjunto de remodelaciones y readecuaciones de los espacios físicos componen los distintos departamentos. Este proceso inició con un plan de acción que contempla la remodelación de algunas áreas de la planta física y el club Julio Sauri.</p> <p>Con el fin de ofrecer asistencia oportuna y eficazmente a las instituciones, así como en la gestión de proyectos y el trabajo en equipo se tienen todos los procesos identificados, con sus respectivas fichas, y los procedimientos que se desprenden de estos documentados y han sido actualizados según las NOBACI. Así como también estamos en el proceso de la certificación bajo la Norma ISO:9001 2015, el cual ya fue realizada la 1era. auditoría interna.</p> <p>Para asegurar la gestión de proyectos de manera eficiente fueron mejorados los tres procedimientos: Formulación de Proyectos Estratégicos, Formulación Física y Financiera del POA y Monitoreo y Evaluación del POA.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Contamos con una Lista de Proyectos Priorizados. Existe evidencia de la creación de diferentes equipos y/o comités de trabajo es parte de la cultura organizacional del MEM, existiendo varios comités de: (Calidad, Compras, ética e integridad gubernamental, administrativo, Apertura de Buzón de Quejas y Sugerencias, EDI, Carta Compromiso al Ciudadano, otros.) que contribuyen a la consecución de los objetivos trazados en los instrumentos de planificación.</p> <p>Se realizan jornadas con el comité administrativo para el seguimiento a la planificación, con la participación de la máxima autoridad y directores de las áreas, propiciando condiciones adecuadas para la reflexión y el trabajo en equipo.</p> <p>Se evidencia que el MEM promueve el trabajo en equipo, a través de reuniones que se realizan periódicamente, en cumplimiento de las responsabilidades asignadas por la Alta Dirección.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.2.29. Miembros designados Comisión de Integridad.</p> <p>I.2.30. Procedimiento Monitoreo y Evaluación del POA.</p> <p>I.2.31. Procedimiento formulación metas físicas financieras del POA)</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Contamos con un plan de comunicación para gestionar, la comunicación interna y externa. La elaboración de la Matriz de Comunicación, que establece: qué comunicar, cuándo, quién comunica y a través de qué medio lo hace. Política de comunicación que establece las directrices de una</p>	

	<p>comunicación efectiva, a través de: Outlook; comunicaciones escritas; memorándums; buzones de quejas y sugerencia; murales informativos e Intranet, Carta Compromiso al Ciudadano, boletines, brochure, encuestas, buzones de quejas y sugerencias; Portal Web Institucional y redes sociales este último en el 2023 obtuvo 152 nuevos usuarios en Facebook y 39,781 interacciones; 2,635 seguidores en Instagram y 124,477 interacciones; y 45 y 16195 interacciones en Twitter. Se cuenta con Sistema de comunicación unificada (tecnología VoIP) que permite eficientizar la comunicación interna y externa, con la integración de los canales de comunicación siguientes: Outlook; llamadas internas y externas; videoconferencias, conferencias y documentación compartida, para trabajo en grupo y mensajería instantánea.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.2.32. Plan de Comunicación</p> <p>I.2.33. Intranet institucional</p> <p>I.2.34. Síntesis digital</p> <p>I.2.35. Murales informativos en las áreas comunes y departamentales</p> <p>I.2.36. Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>I.2.37. Estadísticas de redes sociales.</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se muestran evidencias del compromiso con la innovación al articular y consolidar una plataforma tecnológica que posibilita un óptimo aprovechamiento, la institución ha implementado durante el año 2021-2023, las siguientes acciones de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecimiento del Sistema de Seguridad de la plataforma TIC, a través de: ▪ Bloqueo de las memorias USB 	

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La autenticación Multifactor (MFA) para fortalecer la seguridad de nuestros sistemas y la protección de los datos ▪ Sistema de transparencia documental (TRANSDOC) ▪ Plataforma de concienciación sobre la seguridad informática del MEM ▪ Remisión de respuesta automática ▪ Resguardo de la información digital del MEM. ▪ Renovación y adquisición oportuna de las licencias de software, todo esto en el marco de aumentar la eficiencia y eficacia de los procesos internos a través del uso de la tecnología de la información y comunicación. <p>El compromiso de los líderes del MEM con la mejora continua se ha implementado lo siguiente: ISO 50001:2018, está en proceso de implementación la Norma ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de la Calidad. En el 2023-2024 fueron realizadas auditorías de ambas certificaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.2.38. Comunicación bloqueo de memorias USB avalada por la Dirección de Tecnologías y difundida por correo.</p> <p>I.2.39. Captura de pantalla TRANSDOC.</p> <p>I.2.40. Informe EDI-MEM Noviembre 2023</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>		

A través de la realización de reuniones con los viceministros, directores, encargados, colaboradores, órganos rectores, Comité de: Evaluación del Desempeño Institucional, Carta Compromiso, Calidad, SISTAP, Administrativo, Compras, Ética, Emergencia, Reforma Sectorial, Mesa de Trabajo se comunican las iniciativas del cambio, así como también los decretos de: Implementación de Políticas de ahorro y eficiencia Energética

Otros canales de comunicación tales como: Portal web institucional, Intranet, correos electrónicos, murales y redes sociales.

Evidencias:

I.2.41. Política de innovación informática institucional.

--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>El personal del MEMRD trabaja de acuerdo con los valores institucionales y objetivos trazados en los instrumentos de planificación (PEI- POAs 2021-2024) y el Plan plurianual destinados al cumplimiento del marco legal que rige al órgano rector encargado de la formulación y administración de la política energética y de minería metálica y no metálica. En el plan de la Comisión de Integridad Institucional contempla talleres para promover y socializar los valores institucionales con el apoyo de la DIGEIG y el MAP, siendo reconocida para el cumplimiento del plan de trabajo y el apoyo de la Máxima Autoridad Ejecutiva.</p> <p>Desde la máxima autoridad se actúa apegado a los valores y al logro de los objetivos estratégicos mediante su participación en el Comité Administrativo. Calidad, Mesa de Reforma Sectorial y mensajes enviados a todo el personal, por correo electrónico, así como también expresados en la jornada de integración.</p>	

El MEMRD solicitó al Ministerio de Industria y Comercio un benchmarking para la implementación de las mejores prácticas en materia de Premio Nacional a la Calidad del Sector Público.

La institución cuenta con un Comité de calidad, que actúa como órgano coordinador del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Autoevaluación CAF, NOBACI, Carta Compromiso, el cual entre sus funciones están la elaboración y seguimiento al Plan de Mejora Institucional basado en las áreas de mejora resultantes del proceso de autoevaluación.

En el 2022-2023 fue realizada una actividad de integración con todos los colaboradores para el fortalecimiento institucional con el objetivo de fortalecer los equipos de trabajo, la comunicación, planificación, empoderamiento, agilidad y organización de los colaboradores.

Evidencias:

I.3.1 Plan Estratégico Institucional (PEI-POAs) 2021-2024

I.3.2 Comunicación de benchmarking al MIC a compartir sus experiencias en el PNC

I.3.3 Registro de participantes y minutas de reuniones Comisión de Integridad del MEM

I.3.4 Plan de trabajo 2024 de la comisión de integridad del MEM con socializaciones programadas al personal en fortalecimiento de la ética, valores y riesgos de corrupción

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.

Existe evidencia de respeto a las necesidades de los empleados, concediendo permisos especiales y de estudios, licencias por enfermedad, maternidad y para cuidar familiares en situaciones de salud, entre otros.

La institución ofrece servicios de transporte del traslado de 119 empleados, diariamente, en varias rutas fijas en Santo Domingo Norte 55, Santo Domingo Oeste 32 y Santo Domingo Este 32, contamos con 10 vehículos para rutas alternas y traslado de empleados según sus necesidades ahorrándoles tiempo y recursos para ir a la sede, Club Julio Sauri (MEM) y regreso a sus hogares.

Contamos con un comedor ofreciendo a los empleados que perciben un salario de menos de \$50,000.00 pesos un almuerzo favorecido en un 100% y los que reciben un salario mayor del mencionado en la línea tres (3), la facilidad es de un 25%, además tenemos la facilidad de una cooperativa de ahorros y créditos y un consultorio médico habilitado para brindar atención primaria al personal.

La institución fomenta la igualdad de oportunidades mediante la apertura de concursos externos permitiendo la participación a todos aquellos interesados en ocupar las plazas vacantes, sin discriminar por sexo, raza o religión.

El MEM tiene una Política de Equidad de Género e Inclusión de personas con discapacidad, cuyo objetivo es implementar el enfoque de género desde los principios de igualdad, razonabilidad y

	<p>transparencia en la cultura organizacional del Ministerio de Energía y Minas, con la finalidad de garantizar igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.3.5 Manual de Compensación y Beneficios – MEM</p> <p>I.3.6 Rutas de transporte para empleados</p> <p>I.3.7 Programa y convocatoria - Donación de sangre</p> <p>I.3.8 Reporte de sensibilización- Derechos de personas discapacitadas</p> <p>I.3.9 Inicio de piloto plan de discapacitados.</p> <p>I.3.10 INFORME MMUJER 2023</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Los empleados son informados periódicamente acerca de asuntos relacionados con la organización mediante: comunicaciones, circulares, correos electrónicos, capsulas informativas, reuniones, intranet, redes sociales, murales informativos, boletines informativos.</p> <p>En cuanto a las consultas estas son dadas a través reuniones por áreas, buzón de sugerencias, en las jornadas de la formulación de los planes operativos, encuestas internas y externas También se socializa con los colaboradores asuntos claves relacionados con la organización, tales como Carta Compromiso al Ciudadano; proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015; procedimientos internos y mediante videos 2021-2023, conociendo al MEM con las funciones de las funciones de energía nuclear, innovación y transición energética.</p>	

	<p>Se evidencia la apertura a recibir retroalimentación y propuestas de los colaboradores y directivos a través de correos de recomendaciones y sugerencias, así como también de los comités de trabajo son parte de la cultura organizacional de MEM existiendo varios comités (Calidad, emergencia, Ética, Evaluación del Desempeño Institucional, Carta Compromiso al Ciudadano, Administrativo que lo integran colaboradores de distintos grupos ocupacionales donde se le consultan sus opiniones sobre asuntos claves como: el PEI/POA, autoevaluación CAF, NOBACI, Gestión institucional, temas de catástrofes y emergencias.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.3.11. Informe Encuesta de Clima, MEM, 2023</p> <p>I.3.12. Comunicación por correo de resultados encuesta de clima.</p> <p>I.3.13. Circular de nominación de empleados con valores.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>Se realizan evaluaciones trimestrales de revisión de los Acuerdo de Desempeño laboral de los empleados, en donde se realizan acciones de retroalimentación para la mejora del desempeño.</p> <p>Se evidencia el apoyo a los colaboradores al proveerles los equipos, herramientas, asesorías, capacitación, entrenamientos, uniformes al personal grupo ocupacional I y II e insumos necesarios para el cumplimiento de sus funciones, se empodera y apoyo al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, individual y grupal Además, se implementó el programa de mentoría en el que se asigna un mentor al personal de nuevo</p>	

	<p>ingreso para entrenar en sus funciones apoyando así al desarrollo de sus tareas y objetivos.</p> <p>Se evidencia la contratación de consultores para identificar y mejorar los procesos de la Institución, tales como la implementación de la Norma ISO:9001 2015, así como asesores para la aplicación de la Reforma sectorial.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.3.14. Plan de Auditoría e implementación ISO 9001 2024</p> <p>I.3.15. Informe de avance ISO 9001-15 – consultores</p> <p>I.3.16. Procedimiento de Inducción de Personal</p> <p>I.3.17. Informe 2023 de evaluación y acuerdos de desempeño</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>El MEM cuenta con una matriz para la delegación de responsabilidades que concierne a los colaboradores de la institución, entre ellas, la matriz de responsabilidades de calidad en la gestión y llenado de la guía CAF. El ministro, viceministros, directores y encargados son representados durante sus vacaciones, reuniones, actividades (congresos, jornadas, capacitaciones) por colaboradores capacitados para asumir tareas, a través de delegación de firmas, tomando en cuenta la cadena de mando, según la estructura organizacional y el Manual de Descripción de Cargos, garantizando la continuidad de los trabajos, los cuales son reportados al supervisor inmediato al momento de regresar a sus labores. Esto se realiza de manera oportuna a través de la plataforma “Transdoc” que el ministerio tiene habilitado para gestión de documentos.</p>	

	<p>La entidad involucra al personal en los procesos relevantes como son: EDI, Autoevaluación CAF, NOBACI, Asimismo, en cada área se procede de manera rutinaria al monitoreo trimestral de la ejecución de los Planes Operativos Anuales (POA), con la participación de todos los colaboradores (directores, encargados, coordinadores, analistas, auxiliares, secretarías, entre otros).</p> <p>Se destaca como iniciativa innovadora la que realiza la Dirección de Planificación y Desarrollo, consistente en la delegación aleatoria por parte de la directora para que un/a encargado/a represente a la dirección en los diferentes comités internos, tales como: comité administrativo, de compras, Calidad, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.3.18. Matriz de responsabilidades y asignaciones CAF</p> <p>I.3.19. Ejemplo de delegación de firma y sistema TRANSDOC.</p> <p>I.3.20. Involucramiento y esfuerzos EDI</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Se evidencia la promoción de una cultura de aprendizaje y desarrollo de competencias con la detección de necesidades de capacitación; se les solicita a las unidades una matriz que identifica las capacitaciones según las competencias del personal por cargo y grupos ocupacionales como parte del desarrollo del talento humano, para impulsar el desarrollo de competencias de los colaboradores y promover su crecimiento en la institución.</p> <p>La Institución promueve el crecimiento profesional de sus colaboradores. En 2020 se impartieron ** acciones formativas impactando 90**colaboradores.</p>	

	<p>En 2021 se impartieron ** acciones formativas impactando l** colaboradores. Además, se implementó el programa de mentoría en el que se asigna un mentor al personal de nuevo ingreso para entrenar en sus funciones apoyando así al desarrollo de sus tareas y objetivos. También se destinan recursos financieros para la matriculación de maestrías, diplomados y cursos de especialización técnica a colaboradores de diferentes áreas con el INAP, CAPGEFI, INTEC.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.3.21. Plan de capacitaciones 2024</p> <p>I.3.22. Ejemplo de lista de participantes talleres:</p> <p>I.3.23. Fotos de entrega de certificados de participación.</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Se evidencia el reconocimiento y la premiación al personal, a través de, reconocimientos algunas áreas por la efectividad alcanzada en el POA 2023 Y 2024, Otorgamiento de privilegios por su colaboración al resultado del POA, Actividad de integración fueron reconocidos varios empleados por sus competencias laborales dentro de sus funciones, actividad de celebración por obtención de la medalla de bronce en el Premio Nacional a la Calidad. Felicitaciones 2023 al MEM por otras entidades gubernamentales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.3.24. Circular de nominación de empleados</p> <p>I.3.25. Reconocimientos y felicitaciones MEM</p> <p>I.3.26. Foto de certificados entregados</p>	

Subcriterio I.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>En el PEI 2021-2024 se contempla el indicador de Porcentaje de acuerdos interinstitucionales implementados para eficientizar la gestión con el seguimiento y evaluación a los acuerdos y/o convenios, se tiene determinado el indicador nivel de satisfacción de usuarios externos, con las actividades de encuestas e informe de satisfacción de clientes externos, al tiempo de respuestas a las quejas y sugerencias, levantamiento de grupo de interés por áreas, entre otras, los cuales se reflejan en el Informe de Evaluación de Desempeño Institucional.</p> <p>Las necesidades de los grupos de interés son analizadas mediante la aplicación de remisión de correos, opiniones, habilitación de buzones de sugerencias, y Jornadas de Planificación, Se dispone de la Matriz de Partes Interesadas la cual fue revisada por representantes de diversos grupos de interés en la Jornada de Planificación 2022-2023 en la que se presentan sus necesidades y expectativas, para ser consideradas en la planificación.</p> <p>Para atender las necesidades y/o sugerencias aportadas por los grupos de interés, se realiza un plan de acción para el seguimiento de estas.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>I.4.1 Indicadores e informe EDI 2023</p> <p>I.4.2 Matriz de parte interesadas del MEM</p> <p>I.4.3 Resultados encuesta de servicios institucionales IT 2024</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Se evidencia el mantenimiento de relaciones proactivas en el 2023 al suscribir acuerdos de colaboración con diferentes organizaciones con el fin de realizar el proceso para beneficio del MEM. Además, se suscribieron acuerdos de colaboración con instituciones de los diferentes niveles de gobierno del sector público dominicano y con empresas privadas conforme al PEI 2021-2024 y POA, con la finalidad de fortalecer el monitoreo de las finanzas públicas, para fortalecer sus servicios y /o procesos. Además, fue registrado el acuerdo de interoperabilidad de los sistemas, con la Dirección General de Compras y Contrataciones. Participación del ministro de Energía y Minas en el Consejo de Ministros, presidente del Directorio de la Comisión Nacional de Energía (CNE), y miembro del Gabinete Eléctrico.</p> <p>A nivel legislativo, se mantienen las relaciones en el marco de la presentación del Proyecto de Ley de Minería Nacional, con el objetivo de modificar la Ley Minera de 1971, en respuesta a la necesidad de adecuar y actualizar el marco legal actual conforme la realidad socioeconómica y jurídica, las variaciones técnicas e institucionales que han surgido durante su vigencia y los intereses nacionales respecto a las actividades mineras dentro del territorio dominicano.</p>	

De igual manera, se encuentra en fase final de elaboración, en coordinación con la Dirección General de Minería, el **anteproyecto de Reglamento de Minería Artesanal**. El reglamento tiene como objeto regular, fiscalizar, controlar y desarrollar la extracción de recursos minerales en forma artesanal en el territorio dominicano, bajo los principios de sostenibilidad, precaución, prevención y eficiencia. Aplicará para las siguientes sustancias minerales: ámbar, Larimar, oro aluvial, lajas y limolita, y podrá ser aplicado a otros minerales que pudiesen ser extraídos de forma artesanal.

En el ámbito energético, el Poder Ejecutivo sometió al Congreso Nacional el “Proyecto de ley para la armonización de la normativa del sector eléctrico”, el cual reformaría la Ley General de Electricidad, Núm.125-01, modificada por la Ley 186-07. Fue trabajada con los auspicios del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y supervisada por el Ministerio de Energía y Minas (MEM).

Se evidencia en el aseguramiento de la alineación del marco estratégico y el PEI a las estrategias nacionales como son: Planes sectoriales, Estrategia Guía CAF Poder Ejecutivo 2020 Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP). También, en la participación del MEM en la definición del nuevo Clasificador Presupuestario y acuerdos entre el MEM con las siguientes entidades: Ministerio de Administración Pública; Dirección General de Minería, Ministerio de Medio Ambiente, a fin de elaborar un plan de trabajo en el cual se establezcan las directrices y los procedimientos para la

	<p>consecución de los objetivos a cumplir en sus respectivas atribuciones misionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.4.4. Matriz de acuerdos interinstitucionales alimentada por la Dirección Jurídica</p> <p>I.4.5. POA 2024.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>Se evidencia la identificación de políticas públicas relevantes a través del proyecto de implementación de energía renovable a través del decreto número 158-2023 sobre implementación de políticas de ahorro y eficiencia energética, y con el anteproyecto de modificación a la Ley General de Electricidad. Se identifican leyes, decretos y/o políticas públicas que impactan directamente a la organización, las cuales son implementadas conforme al mandato legal. La Contraloría General de la República, a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), ha creado el índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado Dominicano (ITICGE), para el 2023 el MEM ocupó la puntuación 43.36% durante el periodo enero-diciembre 2023, posición 208/215 alcanzó alto promedio en los indicadores de Metas Presidenciales, SISMAP</p> <p>Contamos con una Matriz de Cumplimiento Legal para garantizar que cada área cumple con el marco regulatorio que le aplica, especialmente las disposiciones legales para la ISO 50001 sobre eficiencia energética. Está previsto auditar cada área para verificar su cumplimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.4.6. Decreto 158-2023</p> <p>1.4.7. Matriz de requisitos legales y seguimiento ISO 50001.</p>	

	I.4.8. Indicadores EDI 2023	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>El desempeño de la organización con las políticas públicas al estar incluidos en el Sistema de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público – RUTA lo que garantiza que se está alineado a la planificación a mediano plazo (periodo 4 años) del sector público, que coordina el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). El MEM estableció un nuevo marco estratégico por la fusión de las entidades CDEEE, UERS, DGM y elaboró las metas y objetivos de su Plan Estratégico Institucional 2021-2024 alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo, Planes sectoriales, el Plan Plurianual para el Sector Público y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). También, la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 se realizó asegurando la alineación a las estrategias nacionales.</p> <p>El MEM durante el período enero-diciembre 2023 alcanzó un alto promedio en los indicadores de Metas Presidenciales, dicho Sistema consiste en apoyar una red de gestión para el logro de los objetivos y resultados de las principales Metas vinculadas a las promesas y compromisos del PEI asumidos por el/la Titular durante su ejercicio. Los Planes Operativos Anuales (POA) correspondientes a los años 2023 2022, 2021 y 2020 contemplan la propuesta de modificación de la Ley 100-01, alineada con las políticas públicas de rendición de cuentas por parte del Estado dominicano, se evidencia 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</p>	

	<p>acciones y los recursos de la gestión pública a la planeación, programación y presupuesto, así como al control del gasto público.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.4.9. PEI Energía y Minas – transparencia</p> <p>I.4.10. Resolución 025-2022 que aprueba nueva Estructura MEM.</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>El MEM tiene la Oficina de la Relación con las Asociaciones Sin Fines de Lucro, creada a través de la Resolución No. R-MEM-ADM-022-2018, como instancia coordinadora del Ministerio de Energía y Minas a la Dirección de Planificación y Desarrollo (DPD), en cumplimiento con la Ley 122-05 para el Fomento de las Asociaciones sin fines de Lucro y su reglamento de aplicación núm. 40/08. De igual manera, se dispone de la Comisión Mixta de Habilitación, creada por la Resolución No. R-MEM-ADM-037-2018, que está bajo la coordinación de la Dirección de Planificación y Desarrollo, descentralizada de la institución, con el objetivo de aplicar el Procedimiento de Habilitación a dichas asociaciones que la soliciten, garantizando así que los servicios que ofrecen cumplan con las condiciones mínimas y particulares en cuanto a sus recursos físicos, humanos, estructurales y de funcionamiento, asegurando con ello la prestación de servicios seguros y de calidad a la población.</p> <p>El MEM, cuenta con acuerdos de colaboración con diferentes instituciones de los diferentes niveles de gobierno del sector público dominicano y con empresas privadas con la finalidad promover la transparencia y el buen manejo de los recursos públicos y de fortalecer sus servicios y /o procesos</p>	

	<p>de la Energía, Minas, Hidrocarburos y del holding eléctrico. En los 2023 tres acuerdos fueron renovados y tres fueron elaborados entre los que se citan.</p> <p>Evidencias:</p> <p>I.4.11. Matriz acuerdos con Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL)</p> <p>I.4.12. Matriz de acuerdos interinstitucionales</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas (MEM), por ser un órgano rector dentro del sector público, es invitado a participar en encuentros y socializaciones para mantener una relación activa y efectiva con los grupos de interés que convocan. Dentro de sus participaciones, se incluyen: “Taller para la Implementación de una Infraestructura de Datos Geoespaciales en el Ministerio de Energía y Minas de la República Dominicana”, en el cual hubo una representación institucional de cara a miembros del Instituto Geográfico Nacional José Joaquín Hungría Morell (IGN-JJHM), la Comisión Económica para América Latina y El Caribe, Comisión Nacional de Energía, Holding Eléctrico y representaciones regionales para creación y estudio de políticas de Gobernanza.</p> <p>Evidencia:</p> <p>I.4.13 Programa y agenda MEM – CEPAL.</p> <p>I.4.14 Resolución MAP 5214 y 5215 que conforma la ASP del MEM</p> <p>I.4.15 Convocatorias DIGEIG para el MEM</p>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia la promoción de la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización a través las notas de prensa del departamento de comunicación y medios de comunicación.</p>	

Se evidencia el reconocimiento de la organización con la entrega de la versión XIX. del Premio Nacional de la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del sector público; con la presencia del presidente de la República, Luis Rodolfo Abinader Corona, y otros incumbentes de entidades del sector público dominicano, ceremonia en donde el Ministerio de Energías y Minas fue premiada con una medalla de bronce, por sus logros obtenidos durante el periodo 2022-2023. Reconocimiento entregado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), fue recibido por la directora de Planificación y Desarrollo, Anabelle Reynoso.

El MEM ha desarrollado el cumplimiento de las normativas que rigen el desarrollo de la función pública, el fortalecimiento institucional y la calidad de los servicios públicos, según los resultados más recientes del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP, EDI, Metas Presidenciales)

Además, se ha realizado la divulgación de la 1era. Versión de la Carta Compromiso al Ciudadano;

Evidencias:

- I.4.16. Informe de evaluación de desempeño institucional 2023
- I.4.17. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano 2023

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>El MEM tiene identificadas las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos y definición de las prioridades a través de la alineación de nuestro plan estratégico institucional (PEI) con la estrategia nacional de desarrollo: objetivo específico I.I.I: Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local, del cual se desprenden los objetivos estratégicos, planes plurianuales y planes estratégicos sectoriales.</p> <p>A través del análisis regular del entorno como insumo para planes y proyectos y con la realización de un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), tomando en consideración el análisis político, económico, social, tecnológico y legal en el análisis de campo de fuerza, los cuales están establecidos en los procedimientos de planificación estratégica y operativa. Este ejercicio, fue desarrollado durante la jornada de formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, dichos Análisis han permeado a toda la planificación en diferentes indicadores, entre ellos relativos a la tecnología. También se han formulado instrumentos normativos con políticas y</p>	

	<p>procedimientos para la elaboración del PEI y POA, SISPOA (plataforma para el seguimiento al POA), así como la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades de la institución en base a los análisis del entorno interno y externo, existiendo matrices para esta gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.1.1 Análisis del entorno 2023 2.1.2 Análisis FODA 2023 2.1.3 Procedimiento Formulación PEI 2.1.4 Procedimiento de Formulación del POA 2.1.5 Procedimiento Riesgos 2.1.6 Captura de pantalla SISPOA
--	--

<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El MEM a través de una matriz tienen identificados todos los grupos de interés relevantes, que contiene las necesidades y expectativas de estos. Mediante Jornadas de Planificación de 2022 y 2023 se han realizado levantamientos periódicos para detectar las necesidades y expectativas. Además, en dicha jornada se desarrolla el Análisis del Contexto Organizacional enriquecido con los aportes de la mirada externa de los representantes de los grupos de interés participantes. También en el mapa de proceso, se tienen identificadas las entradas y salidas con las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas. En adición se realizan encuestas de satisfacción y de expectativas a usuarios externos, así como también se apertura el buzón de quejas y sugerencias mediante las cuales se conocen necesidades y expectativas.</p> <p>Producto de las auditorías externas e internas del Sistema ISO 50001:2018 y 9001:2015 de nuestras</p>	
---	--	--

	<p>partes interesadas AENOR Dominicana, S.R.L. como empresa certificadora, y MCG Consulting, se aplicaron mejoras a la matriz de partes interesadas, la matriz de comunicación y al sistema de gestión de riesgos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.1.7. Matriz de Grupos de Interés.</p> <p>2.1.8. Jornada formulación Plan Estratégico Institucional PEI 2021- 2024.</p> <p>2.1.9. Mapa de Procesos.</p> <p>2.1.10. Informe de encuestas de satisfacción y expectativas de usuarios externos.</p> <p>2.1.11. Informes de sugerencias y quejas recibidas a través de los buzones.</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>A través del análisis del entorno en el ámbito legal, se analiza la reforma del sector público que nos conciernen a la Ley No. 100-13 que crea el Ministerio de Energía y Minas, como órgano dependiente del Poder Ejecutivo, encargado de la formulación y administración de la política energética y de minería metálica y no metálica. Además, analizamos la ley de estrategia general de desarrollo, que nos vincula con el objetivo específico, Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local. Contamos con una matriz de cumplimiento legal, en donde se toma en cuenta todas las leyes que pudiesen afectar el entorno legal del MEM entre ellas, la Ley Orgánica de la Administración Pública, No. 247-12., Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04., Ley No. 340-06 sobre Compras y</p>	

Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones con modificaciones de Ley 449-06 contamos con una matriz de seguimiento para el cumplimiento a los requerimientos de la Ley 10-07 el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República, específicamente en lo que concierne a la Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y los cambios en esta norma, con responsables asignados y fecha de realización. Remitiéndose trimestralmente un informe de avance al referido ente regulador. Así como también se han creado y revisado unas series de documentos e instrumentos normativos: manuales, procedimientos, políticas, guías, concernientes a la planificación estratégica y operativa, al control, al sistema de gestión de riesgos y oportunidades, entre otros, en el ámbito de la planificación estratégica y operativa, control, riesgos, oportunidades, autoevaluación institucional, entre otros. También se contempla en el PEI 2021-2024 el indicador: índice de cumplimiento de estándares de transparencia institucional, con acciones periódicas en el POA 2023, en base a las leyes que lo regulan.

Evidencias:

- 2.1.12. Análisis del entorno 2023 del PEI 2021-2024
- 2.1.13. Proyecto de Reforma de la Ley No. 100-13.
- 2.1.14. Matriz de cumplimiento legal.
- 2.1.15. Informe de avance e implementación trimestral de la NOBACI.

<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>La institución realiza un análisis FODA cada año, mediante el cual se conoce la fortaleza, oportunidades, debilidades y amenazas que afrontará la institución. Se evidencia el análisis de entorno FODA 2022-2023, como insumo para el POA 2023. Se realiza una eficiente gestión de riesgos, como parte del proceso de control interno que incluye la matriz de riesgo 2023, la cual contiene el plan de mitigación y la evaluación de la eficacia para los mismos. Asimismo, se establece el monitoreo a las acciones de mitigación de riesgos en el procedimiento de la evaluación y respuesta al riesgo, que forma parte del Manual de Riesgos y Oportunidades, la institución planifica a través del POA y analiza el desempeño institucional a través de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) y los resultados de las encuestas de satisfacción y expectativas a usuarios externos, que son la base para realizar planes de acción que nos permiten mejorar la prestación de los servicios. También en el POA 2023 se mide la satisfacción de los grupos de interés con encuestas internas, y el porcentaje de satisfacción resultado de aplicación encuesta de clima organizacional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.1.16. Análisis del entorno 2021- 2024, 2.1.17. Análisis FODA 2023. 2.1.18. Matriz de Riesgos 2023. 2.1.19. Informe EDI.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>I) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>El MEM traduce de manera consistente la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo), con sus respectivos indicadores de medición, en base a prioridades y a las estrategias nacionales a través de la alineación del mapa de objetivos estratégicos en el plan estratégico institucional (PEI) 2021-2024, en el que se visualizan los objetivos a mediano plazo que darán respuesta a la visión institucional y que cuenta con indicadores de cumplimiento bajo cinco ejes estratégicos: Eje I. Consolidación de la rectoría institucional, Transición energética y aprovechamiento de recursos endógenos, Explotación minera sostenible, sustentable y responsable, Promoción del uso pacífico de las aplicaciones tecnológicas nucleares, Mejora de los procesos y desarrollo institucional.</p> <p>También se evidencia la traducción de la misión y visión y los PEI en el Plan Operativo Anual 2023, 2022 y 2021, en este último objetivos operativos y productos con indicadores y metas específicas a cumplirse en periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.2.1. Plan Estratégico Institucional 2021-2024. 2.2.2. Consolidado POA 2021-2023. 2.2.3. Mapa de objetivos estratégicos PEI 2021-2024.</p>	

	2.2.4. Memoria anual remitida a la Presidencia de la República de 2023, 2022.	
2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.	<p>Existe evidencia del involucramiento de los grupos de interés más relevantes con la participación en las distintas jornadas formulación del plan estratégico institucional y plan operativo anual, realizadas en los años: 2023 y 2022. Se tienen identificadas las partes interesadas relevantes en: la Matriz de Grupos de Interés, en la que se visualiza las expectativas y necesidades de estos, el Mapa de Procesos. Se evidencia el involucramiento de los grupos de interés, con la realización de las encuestas de satisfacción y de expectativas para conocer la calidad de los servicios brindados, el cual posee el indicador Se evidencia que el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, a través del objetivo estratégico del PEI 2021-2024 que establece lo siguiente “Proporcionar mecanismos que permitan el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la disponibilidad de datos abiertos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.2.5. Registro de participantes de la jornada PEI 2021-2024.</p> <p>2.2.6. Registro de participantes de la jornada POA 2023 y 2022.</p> <p>2.2.7. Encuesta de Satisfacción de Servicios 2023.</p> <p>2.2.8. Evaluación POA 2023.</p>	
3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.	Existe evidencia de que la institución integra aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social, diversidad y de género en el plan estratégico 2021-2024 y POA 2021-2023.	

Género contamos con un Reglamento de Funcionamiento del Comité Institucional, política de Equidad de Género e Inclusión de Personas con Discapacidad, Programa Permanente de Sensibilización y Prevención de la Violencia y Protocolo para la Prevención y Actuación frente a Casos de Violencia, Acoso y Discriminación de Género.

Se evidencia la realización de jornadas de salud, en donde se impartieron charlas, toma de muestra de:, mamografías, sonografías, entre otras. Se han desarrollado jornadas de reforestación, limpieza de playa, charlas al personal sobre temas de protección al medio ambiente, reciclaje.

Se evidencia que se integran aspectos de diversidad en la prestación de servicio a las instituciones públicas.

Se evidencia la diversidad en los procesos de compra, al integrar a las diferentes categorías de proveedores (pequeñas, mediana y grandes empresas). Se evidencia la diversidad en la contratación de personal, sin exclusión de discapacidades, religión, cultura, color, etc. Como parte del desarrollo de una política de Responsabilidad Social se tiene definido en el POA 2023 el producto: “Implementación del Programa de Responsabilidad Social”. Además, el diseño y ejecución de un programa de Reciclaje y Charla sobre Discapacidades, con el apoyo del Consejo Nacional de Discapacidad y la realización en: Se implementa una política de responsabilidad social.

Evidencias:

2.2.9. Pliego de aprobación ISO 9001:2015, Acta Núm. MEM-CCC-141-2022.

	<p>2.2.10. Correos sobre medio ambiente. 2.2.11. Política de Participación Social. 2.2.12. Jornadas de Reforestación. 2.2.13. Jornadas de Salud. 2.2.14. Programa Permanente de Sensibilización y Prevención de la Violencia.</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>El MEM evidencia que se asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva desde la planificación estratégica en la que se establece la elaboración del Presupuesto Anual y el Plan Anual de Compras para optimizar los recursos financieros, asimismo en el POA con la estrategia o línea de acción 3.2.2.1.1 Gestionar oportuna y eficiente los recursos financieros del MEM, ha medido a través de los indicadores de la cantidad de presupuesto elaborados y porcentaje de cumplimiento de la ejecución del presupuesto planificado optimizando los recursos financieros. Se evidencia la elaboración, ejecución y seguimiento de la Estructura Programática 2023, 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.</p> <p>La formulación del presupuesto por resultados se basa en el modelo de estructura programática que incluye la evaluación de la eficacia y eficiencia del referido instrumento de planificación, así como el Informe de ejecución de la producción físico-financiera de la institución elaborado en el 2023, que presenta los productos terminales y sus actividades, a los cuales se les asignan recursos para su ejecución en el SIGEF. Se evidencia la elaboración del Plan</p>	

	<p>Anual de Compras cada año, ejemplos períodos 2023, 2022 y 2021, a través del cual se gestionan todos los insumos requeridos para la ejecución de lo previsto en el Plan Operativo Anual. También en el año 2023 se ha realizado un documento consolidado en el que identifican las necesidades de las áreas en base a este Plan, llevándose control de su ejecutoria y se le da seguimiento mediante el monitoreo al POA que se efectúa trimestralmente. En 2023, alineamos nuestras operaciones con el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC), mediante un seguimiento trimestral y una gestión detallada reflejada en el POA. Esto nos permitió adaptar eficientemente los recursos y presupuestos de distintos departamentos, evidenciando nuestro compromiso con la transparencia y la eficacia en las prácticas de compras y contrataciones</p> <p>En adición se han previsto acuerdos interinstitucionales: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), en temas de capacitaciones para el personal del MEM, en el que se comparten responsabilidades para los logros misionales, y que tienen impacto presupuestario.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.2.15. Acuerdo interinstitucional INAP.</p> <p>2.2.16. Presupuesto Institucional 2021-2023.</p> <p>2.2.17. Plan Operativo Anual (POA) 2023, 2022, 2021.</p> <p>2.2.18. PACC _Capacitación PACC.</p> <p>2.2.19. Informes físico-financiero de 2023, 2022, 2021.</p>	
--	---	--

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>La Organización:</p> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>Se evidencia la implementación de las estrategias nacionales y de planificación en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, estructurado con una columna donde se muestran las estrategias y proyectos asociados a sus objetivos con la definición del tiempo en que se estima lograrlo, asimismo se realizan Planes Operativos Anuales conforme a la estructura organizativa, con las especificaciones en cada área institucional, en el año 2023 los indicadores se han identificado de acuerdo a su accionar, es decir en procesos, calidad, operativo, otros, conteniendo el despliegue de sus metas por mes y por trimestre, con las actividades asociadas a éstos y a las estrategias y líneas de acción. Se cuenta con un mapa de proceso actualizado y alineado a los ejes y objetivos estratégicos contamos con procesos documentados de todas las áreas funcionales, en los cuales, se definen las actividades a desarrollar para el cumplimiento del objetivo institucional, los cuales son abordados en mayores detalles en el Criterio 5 – Procesos. La documentación está disponible para todos los colaboradores en la red, a través del INTRANET, también se difunden a todo el personal mediante correo electrónico. Además, el MEM cuenta con proyectos especiales de Tierras Raras, Laboratorio Secundario Dosimétrico y Geoportal IDEMEM. La Estructura Organizativa del MEM fue aprobada en fecha 11 de octubre del 2022 bajo la Resolución No.025-2022, refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) en procura de una gestión efectiva de sus procesos y productos, que permite dar</p>	
---	---	--

	<p>respuesta a tiempo a las demandas de servicios de las partes interesadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.3.1. Proyectos Especiales.</p> <p>2.3.2. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p> <p>2.3.3 Plan Operativo Anual (POA) 2023</p> <p>2.3.4 Resolución No.025-2022.</p> <p>2.3.5 Captura de pantalla de documentos controlados INTRANET.</p>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Se evidencian los indicadores en el PEI 2021-2024 asociados a los Planes Operativos Anual, específicamente en el del año 2023, los cuales tienen detalladas las actividades a realizar en periodicidad mensual, trimestral, semestral y anual.</p> <p>En adición, se elaboran cronogramas de trabajo con tareas vinculadas a los diferentes indicadores. También se elabora y ejecuta el cronograma de monitoreo trimestral con las áreas que conforman el MEM, en el marco del indicador del POA 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.3.6. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p> <p>2.3.7. Plan Operativo Anual (POA) 2023.</p> <p>2.3.8. Captura SISPOA Sistema de Seguimiento a la Planificación.</p> <p>2.3.9. Informe Evaluación POA 2023.</p> <p>2.3.10. Cronograma de trabajo PEI_CAF (añadir al PDF cronograma CAF).</p> <p>2.3.11. Plan de Auditoría 2023.</p>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados</p>	<p>La institución comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme, a través de: Jornada de formulación Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, jornada de planificación para la formulación de plan operativo anual (POA) 2023, publicación del PEI en el portal de transparencia y la página WEB, y otros medios digitales. Se evidencia que se comunican los resultados previstos logrados a los colaboradores a través del informe trimestral de resultados del POA en reuniones directivas. Se evidencia, que se comunica eficazmente a todo el personal de los distintos niveles organizacionales los planes estratégicos y operativos, incluyendo en dicha socialización a nuestro grupo de interés y/partes interesadas como se detalla a continuación: Socialización del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, por grupo ocupacional, I, II, III, IV, V., jornada de planificación, 2023 y 2022 Se evidencia que la institución comunica eficazmente los objetivos, las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal a través de la socialización del plan de mejora CAF 2023 y en las reuniones de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad de la ISO 5001-18, 9001-2015 así como también en las redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.3.12. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.</p> <p>2.3.13. Registros de participantes Plan Operativo Anual (POA) 2022.</p> <p>2.3.14. Transparencia y de redes sociales.</p>	
--	--	--

	<p>2.3.15. Presentaciones de la Revisión al SGC por la Dirección.</p> <p>2.3.16. Publicaciones en periódicos redes de logros alcanzados.</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Se realizan evaluación periódica de los logros de la organización, a todos los niveles, con el monitoreo semestral y anual del PEI 2021-2024 y monitoreos trimestrales de los POA a través del SISPOA Sistema de Seguimiento Monitoreo y Evaluación de la Planificación a todas las unidades organizativas, conociendo cada área los avances y logros de sus actividades en consecución asegurando la ejecución de la estrategia y el alcance de los objetivos y a través de reuniones con los responsables de las áreas, La producción de bienes y servicios del MEM también es monitoreada por la MEPYD como parte interesada en la implementación de la Estrategia Nacional de Desarrollo, quien utiliza el sistema RUTA para articular las metas estratégicas de las instituciones con este instrumento de gestión País. y por el Ministerio de Hacienda a través del Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación – PME- con el fin de cumplir con los objetivos de la Gestión Fiscal. En las evaluaciones periódicas encabezadas por la Alta Gerencia han surgido cambios en la planificación estratégica y operativa de las áreas, pasando líneas de acción, indicadores y actividades en las que se han analizado más acorde con su misión funcional establecida reglamentariamente. Del seguimiento mensual del POA 2023 y 2022 se han ajustados algunas actividades en su forma y tiempo de realización e incluido otras, en temas de tecnología, recursos humanos, áreas sustantivas efectuadas en conjunto con los responsables a su</p>	

requerimiento. Se evidencian las autoevaluaciones anuales bajo la metodología marco común de evaluación (CAF) y las participaciones en el Premio Nacional a la Calidad con los respectivos informes de retorno, a los que se le realizan planes Se hace de conocimiento a todo el personal actividades de mayor relevancia con las fechas estimadas y los cumplimientos. Se realizó un cronograma regresivo para la entrega de la memoria de postulación al Premio Nacional a la Calidad, así como los avances y logros de las metas. Se comunica a todo el personal los logros de certificaciones obtenidas en el ámbito tecnológico y del sistema de gestión a la calidad y premio nacional a la calidad. También se evidencia que la institución realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, en la reunión de revisión del sistema de gestión de la calidad que se realiza dos veces al año. Se evidencian los indicadores de medición a los objetivos estratégicos misionales más relevantes a través del sistema RUTA, del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y la plataforma creada SISPOA en donde se visualiza y se les dan seguimiento a las ejecutorias del Plan Operativo Anual (POA) 2023 con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales. aunado a organismos internacionales. a través de la Evaluación del desempeño Institucional (EDI) se evalúa el desempeño de la institución. Un elemento de gran valor es el seguimiento dado por el MAP, mediante el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública-SISMAP está orientado a monitorear la gestión de los entes y órganos de la Administración Pública Central, a través de nueve (09) Indicadores

	<p>Básicos de Organización y Gestión (IBOG) y sus veinticuatro (24) Sub-Indicadores Vinculados (SIV) en el marco de los principios de eficacia, objetividad, transparencia y publicidad, entre otros, que establece la Constitución de la República para la Administración Pública; las directrices de la Ley No. 41-08 de Función Pública, sus reglamentos y otras normativas complementarias, en cuanto a: Profesionalización del Empleo Público, Fortalecimiento Institucional y Calidad de la Gestión y los Servicios; la Ley Orgánica de la Administración Pública y la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) proceso conducido por el Ministerio de Administración Pública (MAP) y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) esfuerzos y resultados que realizan las instituciones públicas para lograr los compromisos adquiridos, en forma efectiva y eficiente a favor de la ciudadanía y en busca de consolidar una administración pública transparente, eficiente y orientada a resultados; Se evidencia que producto de los monitoreos trimestrales del Plan Operativo Anual (POA), los responsables de áreas realizan planes de acción a las metas no logradas o logradas parcialmente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.3.17. Cuadros trimestrales POA.</p> <p>2.3.18. Matriz de Riesgos POA 2023.</p> <p>2.3.19. Sistema de Seguimiento Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISPOA).</p> <p>2.3.20. Informe de resultados trimestrales POA</p> <p>2.3.21. Resultados de Metas Presidenciales.</p>	
--	--	--

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

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>La Organización:</p> <p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>El MEM identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías, a través de las siguientes iniciativas: Sistema de Seguimiento, Monitoreo y Evaluación de la Planificación (SISPOA), fue diseñado, desarrollado e implementando para la evaluación del cumplimiento de las actividades, estrategias o líneas de acción. Se evidencia, la planificación de distintos proyectos innovadores para la mejora de la gestión institucional. En aras de mejorar la gestión de datos y transparencia, la Dirección de Estadísticas Sectoriales ha adoptado herramientas de Power Platform y SharePoint, desarrollando:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Una aplicación para gestionar solicitudes mediante Power Apps. •Flujos automáticos para cargar datos con Power Automate y SharePoint. •Informes automáticos sobre energía mediante Power BI, todo esto para contribuir con la digitalización de servicios internos y presentación automática de resultados de sectores competencia del ministerio. <p>Evidencia:</p> <p>2.4.1. Herramientas Dirección Estadísticas Sectoriales.</p> <p>2.4.2 Matriz Alineación Inferior del PEI 2021-2024 (pág. 104/124).</p> <p>2.4.3 3 Plan Operativo Anual (POA) 2023</p> <p>2.4.4 Captura del SISPOA</p> <p>2.4.5 Diplomado para Auditor Líder ISO 27001 para desarrollar la implementación de la norma en el MEM.</p>	
---	---	--

2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.

El Ministerio de Energía y Minas (MEM) se destaca por promover una cultura innovadora y fomentar un espacio colaborativo entre organizaciones. Esta estrategia se manifiesta a través de diversas iniciativas orientadas a estimular la innovación y el aprendizaje conjunto. A continuación, se detallan algunas de las acciones más relevantes:

Benchmarking con el Ministerio de Industria y Comercio: Se llevó a cabo un exhaustivo proceso de benchmarking con el objetivo de identificar y adoptar las mejores prácticas en la preparación de memorias de postulación al Premio Nacional a la Calidad. Esta colaboración permitió al MEM incorporar estrategias innovadoras en sus procesos internos, elevando el estándar de calidad y eficiencia.

Benchlearning Interno y Externo: Para fomentar una cultura de aprendizaje continuo, el MEM implementó sesiones de benchlearning tanto dentro de sus unidades dependientes de la Dirección de Planificación como con entidades externas, entre ellas la Dirección General de Compras y Contrataciones Públicas. Estas sesiones permitieron intercambiar conocimientos y experiencias valiosas que contribuyen al enriquecimiento de la gestión institucional y al desarrollo de soluciones innovadoras a desafíos comunes.

Política de Innovación y Capsulas Informativas diversas, charlas de calidad: Se estableció una política de innovación con el objetivo de inculcar un espíritu creativo y proactivo en todos los niveles de la organización. Se han utilizado cápsulas

	<p>informativas distribuidas a través de canales internos y charlas de calidad, logrando una amplia difusión de conceptos y estrategias de innovación. Este enfoque no solo ha mejorado el conocimiento y la comprensión de la innovación entre los empleados, sino que también ha estimulado la participación en iniciativas de mejora continua.</p> <p>Estas acciones demuestran el compromiso del MEM con la creación de un entorno que valora la innovación y la colaboración. Al fomentar una cultura orientada hacia el aprendizaje y la mejora continua, el MEM asegura su posición como un líder en la promoción de prácticas innovadoras y sostenibles en el sector energético y minero.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2.4.6 Benchmarking MIC 2.4.7 Benchlearning DPD – DCG 2.4.8 Política de innovación 2.4.9 Capsulas informativas 2.4.10 Charlas de Calidad 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas (MEM) reconoce la importancia de comunicar eficazmente su política de innovación y los logros resultantes a todos los actores involucrados. Esta comunicación transparente y abierta se realiza mediante dos estrategias principales, dirigidas tanto a nivel interno como externo, asegurando así que todos los grupos de interés estén informados y puedan participar activamente en el proceso de innovación y postulados estratégico. Las acciones desarrolladas incluyen:</p>	

Para garantizar que todos los miembros de la organización estén al tanto y comprometidos con la política de innovación, el MEM coloca en la Intranet la Política de Innovación, uno de los canales internos, proporcionando actualizaciones, compartiendo éxitos y fomentando una cultura de innovación continua dentro de la organización.

Divulgación a través de la Página Web y subportales:
Para los grupos de interés externos, el MEM utiliza su página web como una herramienta clave para comunicar los resultados y logros significativos de la organización e iniciativas. La página web se actualiza constantemente con información relevante, incluyendo proyectos innovadores, mejoras implementadas, y reconocimientos obtenidos, asegurando transparencia y promoviendo la imagen del MEM como una entidad líder en innovación en el sector.

Acciones Destacadas Resultantes:

Lanzamiento y participación en una serie de WEBINAR talleres temáticos sobre avances tecnológicos y mejores prácticas en el sector energético y minero, reforzando así el compromiso del MEM con la educación continua y el desarrollo sectorial y la transición energética

Estas iniciativas subrayan el compromiso del MEM con una comunicación efectiva y una gestión transparente, elementos clave para el fomento de un ecosistema de innovación robusto que involucre activamente a todos los actores relevantes. Mediante estas prácticas, el MEM no solo asegura una difusión amplia y efectiva de su política de

	<p>innovación, sino que también celebra y comparte sus éxitos, reforzando su liderazgo y compromiso con la mejora continua y la innovación en el sector.</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.4.11 Subportales MEM</p> <p>2.4.12 Política de innovación</p> <p>2.4.13 Talleres Avances Sectores</p> <p>2.4.14 Transición Energética</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas (MEM) está profundamente comprometido con la promoción de un entorno que estimula la generación de ideas innovadoras y creativas por parte de su personal. Esta orientación estratégica no solo busca la mejora continua en la gestión interna sino también enfrentar de manera proactiva las cambiantes expectativas de ciudadanos y clientes. Al reducir costos operativos y enriquecer sus bienes y servicios con un mayor valor agregado, el MEM asegura una respuesta eficaz y eficiente a las necesidades del entorno. Los proyectos e iniciativas clave que demuestran este compromiso incluyen:</p> <p>Buzón de Quejas y Sugerencias: Implementación de un sistema estructurado que invita al personal a presentar ideas que puedan mejorar procesos, enriquecer los servicios ofrecidos, fomentando un sentido de pertenencia y valoración entre los empleados.</p> <p>Comités de integración: Organización de sesiones de trabajo colaborativo que congregan a empleados de diversos departamentos para idear soluciones creativas a retos específicos.</p>	

	<p>Reconocimientos al personal: Establecimiento de un sistema de incentivos que motiva al personal a participar activamente en la innovación. Reconocimientos, promociones, y bonificaciones están entre las recompensas para aquellos cuyas ideas se traduzcan en mejoras tangibles para la institución o sus stakeholders.</p> <p>A través de estos proyectos y estrategias, el MEM solidifica su compromiso con la creación de un ambiente que valoriza y promueve las contribuciones individuales y colectivas hacia la innovación. Al hacerlo, no solo mejora su gestión interna y la calidad de sus servicios, sino que también se posiciona como líder en la respuesta a las demandas y desafíos contemporáneos del sector energético y minero.</p> <p>Evidencias: 2.4.15 Sugerencias. 2.4.16 Comité de Carta Compromiso. 2.4.17 Reconocimientos Personal por logros alcanzados en su Plan Operativo POA.</p>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia, que se asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados, a través de la formulación y modificación del presupuesto de gasto 2023 el cual refleja un incremento y a través del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023, que contienen los recursos necesarios para el financiamiento de los proyectos planificados en el MEM estos son los siguientes: Iniciativa para la transparencia de las industrias extractivas (EITI-RD).</p>	

	<p>El Departamento de Planes, Programas y Proyectos (PPP) evidencia, que el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021–2024, tiene el objetivo estratégico “Gestionar oportuna y eficientemente los recursos financieros del MEM, garantizando la continuidad, productividad y modernidad institucional.” Esta se mide el “Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).”</p> <p>Evidencias:</p> <p>2.4.18. Plan de Compra y Contrataciones PACC 2023.</p> <p>2.4.19. Informe de seguimiento Iniciativa para la transparencia de las industrias extractivas (EITI-RD).</p> <p>2.4.20. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021–2024.</p>	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Anualmente, la organización realiza una planificación estratégica de sus necesidades de recursos humanos. Esto se lleva a cabo con el objetivo de garantizar que se cuente con el personal adecuado para alcanzar las metas institucionales trazadas.</p> <p>El Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación juega un papel fundamental en este proceso. Este departamento elabora informes técnicos donde se detallan las necesidades de los colaboradores en términos de conocimiento y aptitudes. Esta información se utiliza para diseñar un</p>	

	<p>Plan de Capacitación específico, que busca brindar a los empleados las herramientas necesarias para un mejor desempeño laboral.</p> <p>Evidencias: 3.1.1 Planificación de RRHH 2023-2024 3.1.2 POA 2022-2023-2024 3.1.3 Informe procesos de Detención de Necesidades de Capacitación 2021-2022 Y 2022 - 2023 3.1.4 Reglamento Interno de Personal 2022</p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas de la República Dominicana (MEMRD) elabora anualmente un plan operativo para la gestión de recursos humanos. Este plan se basa en el Plan Estratégico Institucional, que define las metas y objetivos generales del MEMRD.</p> <p>El plan operativo de la Dirección de Recursos Humanos establece las acciones específicas que se llevarán a cabo para alcanzar las metas del Plan Estratégico Institucional. Estas acciones incluyen la selección, contratación, capacitación, desarrollo y evaluación del personal.</p> <p>El MEMRD también cuenta con un Reglamento Interno Institucional. Este documento establece los principios, políticas, normas y procedimientos que rigen la gestión de los recursos humanos en el Ministerio.</p> <p>Evidencias: 3.1.5. POA RRHH 2021, 2022 y 2023 y 2024. 3.1.6. Procedimiento de Evaluación del Desempeño 2022. 3.1.7. Reglamento Interno de Personal 2022.</p>	

	<p>3.1.8. Procedimiento de Inducción de personal 2022</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>El MEMRD promueve la equidad de género y la inclusión en el ámbito laboral. Para ello, cuenta con un Departamento de Equidad de Género e Inclusión que se encarga de implementar políticas y programas que fomenten la diversidad y la igualdad de oportunidades en el trabajo.</p> <p>El MEMRD reconoce que la equidad de género y la inclusión enriquecen los procesos institucionales. Por ello, se realizan charlas y talleres sobre el rol de la mujer y del hombre en las instituciones, con la participación de todos los colaboradores del MEMRD.</p> <p>Evidencias: 3.1.9. POA RRHH 2022, 2023 2024. 3.1.10. Política de Equidad de Género e Inclusión. 3.1.11. Registro de asistencia Rol de la Mujer 2024.</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos del MEMRD se encarga de la gestión del plan de capacitación para el desarrollo de las competencias de los servidores públicos. Esto significa que la Dirección es responsable de identificar las necesidades de capacitación del personal, diseñar e implementar programas de formación y evaluar su impacto.</p> <p>El MEMRD también cuenta con una Unidad de Equidad de Género e Inclusión. Esta unidad se encarga de velar por el desarrollo de la carrera profesional de los servidores públicos en base a</p>	

	<p>critérios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.12. Política de Equidad de Género e Inclusión.</p> <p>3.1.13. Informe entrevista de al nuevo personal 2022, 2023 y 2024.</p> <p>3.1.14. Registro de asistencia Rol de la Mujer 2023.</p> <p>3.1.15. Plan de Capacitación 2023 y 2024</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>El MEMRD se caracteriza por una cultura de reconocimiento al desempeño laboral, tanto individual como en equipo. La organización se basa en la evaluación de resultados para premiar el esfuerzo y la dedicación de sus empleados.</p> <p>Además, el MEMRD proporciona a sus empleados toda la información y recursos necesarios para que puedan desempeñar sus funciones de forma eficiente y satisfactoria. Esto incluye formación, herramientas y un entorno de trabajo adecuado.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.1.16. Reconocimiento a empleados.</p> <p>3.1.17. Procedimiento de Inducción al Personal.</p> <p>3.1.18. Acuerdo de Desempeño 2022-2024</p> <p>3.1.19. Comunicación Pagos de bonos por desempeños 2022 y 2023</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o</p>	<p>El Departamento de Equidad e Inclusión de Género del MEMRD trabaja activamente para incorporar la perspectiva de género en todos los aspectos del Ministerio. Esto incluye la elaboración de planes, programas, proyectos, acciones y políticas, tanto existentes como nuevas.</p> <p>Para ello, se ha creado el Comité de Transversalización del MEMRD. Este comité se encarga de coordinar y facilitar los procesos</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>necesarios para la transversalidad de género, así como de tomar decisiones para la creación de políticas y procedimientos institucionales que incorporen esta perspectiva.</p> <p>Evidencias: 3.1.20. Comité de Transversalización de Género. 3.1.21. Cápsula del Departamento de Equidad de Género e inclusión /Convocatoria 3.1.22. Encuesta de Equidad de Género e Inclusión. 3.1.23. Reporte de actividades de Equidad de Género e inclusión/Fotos.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>l) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>El MEMRD, a través del Departamento de Evaluación y Capacitación del Desempeño, se dedica a impulsar las habilidades y competencias de sus colaboradores. Para ello, se implementan diferentes estrategias, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de Desempeño por Resultados: Estas evaluaciones permiten identificar las fortalezas y áreas de oportunidad de cada colaborador, enfocándose en los resultados obtenidos. • Competencias específicas en el perfil del puesto: Se definen las competencias clave que cada colaborador debe poseer para desempeñar su cargo de manera eficaz. • Lineamientos institucionales instruidos por la máxima autoridad: Se establecen directrices generales para el desarrollo y la evaluación del desempeño de los colaboradores. 	

	<p>Evidencias:</p> <p>3.2.1. Plan de Capacitación 2023 y 2024.</p> <p>3.2.2. Formulario de Acuerdo del Desempeño.</p> <p>3.2.3. Informe de ejecución del Plan de Capacitación enero 2024.</p> <p>3.2.4. Convocatoria de Inducción de Personal para la Administración Pública Nivel 2 y Nivel 3, 2023. 2024</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>El MEMRD se asegura de contar con el mejor talento humano y de desarrollar sus capacidades al máximo. Para ello, dos departamentos trabajan en conjunto:</p> <p>I. Departamento de Reclutamiento y Selección:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atrae y selecciona al personal idóneo para la institución. • Se encarga de encontrar a los candidatos con las habilidades, conocimientos y experiencia que se ajustan a los diferentes puestos de trabajo. <p>2. Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla una programación anual de capacitación. • Esta programación se basa en las necesidades de formación detectadas en las diferentes áreas y en las solicitudes de los colaboradores. • Las actividades formativas incluyen cursos, talleres, seminarios y otras modalidades de aprendizaje. 	

	<p>En conjunto, estos dos departamentos trabajan para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que el MEMRD cuente con una plantilla altamente capacitada. • Promover el desarrollo profesional de los colaboradores. • Mejorar el desempeño individual y colectivo. <p>Evidencias: 3.2.5. Plan de Capacitación 2022, 2023 y 2024 3.2.6. Formulario Evaluación del Desempeño 3.2.7. Procedimiento de Capacitación</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>El MEMRD se preocupa por el desarrollo profesional de sus colaboradores. Para ello, cuenta con un programa de capacitación que busca mejorar las competencias del personal en diferentes áreas. Este programa está alineado con las estrategias institucionales y se basa en la evaluación individual de cada colaborador.</p> <p>El proceso de evaluación y capacitación del desempeño funciona de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El responsable de cada área evalúa al personal bajo su supervisión. • Se realiza una entrevista con cada colaborador para discutir su desarrollo laboral. • En esta entrevista, se identifica la capacitación necesaria para que el colaborador pueda desempeñar sus funciones de forma más eficiente. 	

	<p>De esta manera, el MEMRD asegura que sus colaboradores tengan las herramientas y conocimientos necesarios para alcanzar su máximo potencial.</p> <p>Evidencias: 3.2.8. Plan de Capacitación 2023 y 2024 3.2.9. Formulario de Evaluación del Desempeño. 3.2.10. Acuerdos de Evaluación del Desempeño.</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas (MEMRD) reconoce la importancia del desarrollo de las competencias individuales de su personal como un pilar fundamental para el logro de sus objetivos institucionales. Para ello, ha implementado un enfoque integral que abarca tres elementos clave:</p> <p>I. Planes de Capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se diseñan e implementan planes de capacitación específicos para cada puesto de trabajo, en función de las necesidades y competencias requeridas. • Estos planes se basan en un análisis exhaustivo de las tareas y responsabilidades de cada cargo. • Se utilizan diferentes modalidades de capacitación, como cursos presenciales, virtuales, talleres, seminarios, etc. <p>2. Plan Operativo Anual (POA): DES-DPD-MT01</p> <ul style="list-style-type: none"> • El POA del MEMRD incluye una partida específica para la capacitación del personal. • Esta partida se utiliza para financiar la implementación de los planes de capacitación, 	

	<p>así como la participación del personal en eventos y programas de formación externos.</p> <p>3. Procedimientos de Capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El MEMRD cuenta con un conjunto de procedimientos que regulan la gestión de la capacitación. • Estos procedimientos establecen los criterios para la selección de los participantes en los programas de capacitación, la evaluación de los resultados de la formación y el seguimiento del impacto de la capacitación en el desempeño laboral. <p>Este enfoque integral al desarrollo de competencias individuales permite al MEMRD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer las habilidades y conocimientos de su personal. • Mejorar el desempeño individual y colectivo. • Aumentar la productividad y la eficiencia. • Promover la innovación y la creatividad. • Mejorar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. <p>Evidencias:</p> <p>3.2.11. Plan de Capacitación 2022, 2023 y 2024. 3.2.12. POA RRHH 2021 al 2024. 3.2.13. Evaluación del Desempeño 2023. 3.2.14. Procedimiento de Capacitación 2022.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas (MEMRD) se destaca por su compromiso con el crecimiento profesional de sus colaboradores. Desde el primer momento, la institución ofrece un acompañamiento individualizado a los nuevos ingresos, brindándoles</p>	

las herramientas necesarias para una integración exitosa.

Este proceso de inducción abarca:

- Información detallada sobre la institución, su misión, visión y valores.
- Un recorrido por las funciones y responsabilidades de cada área.
- Explicación clara de los procesos misionales del MEMRD.
- Orientación sobre los derechos, deberes y beneficios de los colaboradores.
- Apoyo en la adaptación a la cultura organizacional.

El MEMRD también fomenta el desarrollo continuo de sus colaboradores a través de diversas iniciativas, como:

- Programas de mentorías: En el Departamento de Calidad, por ejemplo, se implementaron mentorías para la elaboración del Manual de Calidad, brindando a los colaboradores la guía y el apoyo necesarios para completar esta tarea de manera exitosa.
- Capacitaciones: Se ofrecen cursos y talleres en diferentes áreas, como liderazgo, gestión de proyectos, comunicación efectiva, entre otras, para fortalecer las habilidades y conocimientos del personal.
- Oportunidades de crecimiento: El MEMRD promueve la movilidad interna y el desarrollo profesional de sus colaboradores, brindándoles la posibilidad

	<p>de asumir nuevos retos y responsabilidades.</p> <p>Evidencias:</p> <p>3.2.15. Procedimiento de Inducción al Personal 2023</p> <p>3.2.16. Formulario de certificación de recepción de documentos.</p> <p>3.2.17. Reglamento Interno de Personal 2022.</p> <p>3.2.18. Presentación Inducción al personal.</p> <p>3.2.19. Mentoría</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El MEMRD se posiciona como un motor para el crecimiento profesional de su fuerza laboral. La institución implementa un sistema integral que incentiva el desarrollo de nuevas habilidades y competencias, a la vez que facilita la promoción y movilidad interna de sus colaboradores.</p> <p>En este contexto, el MEMRD promueve:</p> <p>I. La adquisición de nuevas habilidades y competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación continua: Se ofrece una amplia gama de cursos y talleres en áreas relevantes para el sector energético y minero, como liderazgo, gestión de proyectos, tecnología y desarrollo profesional. • Programas de formación: El MEMRD colabora con instituciones educativas y empresas líderes para ofrecer programas especializados que respondan a las necesidades específicas de la industria. • Cultura de aprendizaje: Se fomenta un ambiente donde el aprendizaje continuo es valorado y los colaboradores son 	

incentivados a explorar nuevas áreas de conocimiento.

2. La promoción y movilidad interna:

- Evaluación del desempeño: Se implementa un sistema de evaluación justo y transparente que permite identificar el potencial de los colaboradores.
- Planes de carrera: Se diseñan planes individualizados que guían el desarrollo profesional de los colaboradores y los preparan para asumir mayores responsabilidades.
- Oportunidades de crecimiento: El MEMRD ofrece vacantes internas a sus colaboradores, permitiéndoles ascender en la estructura organizacional de acuerdo a su formación y habilidades demostradas.

En definitiva, el MEMRD se destaca como una institución que apuesta por el desarrollo integral de su capital humano. Al fomentar la adquisición de nuevas habilidades y competencias, y al facilitar la promoción y movilidad interna, el MEMRD crea un entorno de trabajo dinámico donde los colaboradores pueden alcanzar su máximo potencial y contribuir al éxito de la organización.

Evidencias:

3.2.20. Acceso desde la WEB institucional al portal Concurso del MAP.

3.2.21. Publicaciones de avisos de vacantes 2023 - 2024

3.2.22. Políticas de Reconocimientos.

3.2.23. Comunicación de Promoción.

<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas (MEMRD) se ha destacado por su compromiso con la formación y el desarrollo profesional de sus colaboradores. Como parte del Plan de Capacitación anual, durante el período 2021-2024, la institución implementó una innovadora estrategia de aprendizaje en línea.</p> <p>Esta iniciativa se caracterizó por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de tecnologías y medios electrónicos: Se aprovecharon las ventajas de las plataformas digitales para ofrecer una experiencia formativa accesible y flexible. • Modalidad online: Los colaboradores pudieron acceder a los cursos y talleres desde cualquier lugar y en cualquier momento, adaptándose a sus necesidades y disponibilidad. • Plataforma Moodle: Se utilizó esta plataforma como herramienta principal para la gestión de los contenidos, la interacción entre los participantes y el seguimiento del aprendizaje. <p>Evidencias:</p> <p>3.2.24. Registro de asistencia ISO 50001.</p> <p>3.2.25. Registro de asistencia capacitación vía ZOOM.</p> <p>3.2.26. Diplomado Planificación y Proyecto de Inversión Pública virtual.</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas (MEMRD) se destaca por su compromiso con la seguridad y salud de sus colaboradores. La Dirección de Recursos Humanos implementa un Plan Anual de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional con el objetivo de</p>	

	<p>prevenir accidentes y proteger el bienestar del personal.</p> <p>Este plan integral abarca:</p> <ul style="list-style-type: none">• Diagnóstico a nivel institucional: Se realiza una evaluación exhaustiva para identificar riesgos y puntos de mejora en materia de seguridad y salud laboral.• Levantamiento de elementos: Se verifica el estado y disponibilidad de equipos de protección personal, señalización, herramientas y demás elementos necesarios para garantizar un entorno seguro.• Análisis de rutas de emergencia: Se revisan y optimizan las rutas de evacuación en caso de emergencias, asegurando una rápida y segura salida del personal.• Capacitaciones: Se ofrecen cursos y talleres en temas como primeros auxilios, prevención de riesgos, manejo de sustancias peligrosas, entre otros, para fortalecer la cultura de seguridad en el MEMRD.• Inspecciones y evaluaciones: Se realizan de forma regular para verificar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud laboral, así como para identificar y corregir posibles riesgos. <p>Evidencias: 3.2.27. Plan Anual SISTAP 2023. 3.2.28. PPT Inducción NOBACI.</p>	
--	---	--

<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Evidencias: 3.2.29. Formularios evaluación eficacia de las capacitaciones y Procedimiento de Capacitación 2022. 3.2.30. Operativos de Salud y Campamento para Hijos de Empleados/Fotos.</p>	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Con el objetivo de crear un ambiente de trabajo seguro y saludable, la Dirección de Recursos Humanos ha puesto en marcha un sistema de gestión basado en el control de riesgos. Este sistema busca fomentar la responsabilidad individual y colectiva de los empleados en la prevención de accidentes y enfermedades profesionales.</p> <p>Evidencias: 3.3.1. Plan Anual SISTAP 2022, 2023 y 2024. 3.3.2. Charla Comisión de Ética 2021/Correo /2024. 3.3.3. Minuta de Reunión SISTAP 2022-2024. 3.3.4. Informe simulacro Nacional de Evacuación 2022 y 2023.</p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>El compromiso de la organización con la participación de sus socios se refleja en su constante esfuerzo por integrarlos en cada proceso institucional. Esta iniciativa se materializa en la formación de múltiples comités con representación de diferentes áreas de trabajo.</p> <p>Evidencias: 3.3.5. Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022. 3.3.6. Comité de Calidad.</p>	

	3.3.7. Minuta Comité SISTAP 2021-2022 2024.	
3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.	<p>La elaboración de planes, programas y proyectos, como parte del proceso de monitoreo y ejecución de los planes operativos de cada unidad, se lleva a cabo con la participación de los empleados, según lo establecido en el procedimiento correspondiente.</p> <p>Evidencias: 3.3.8. Comité de Calidad. 3.3.9. Minuta Comité SISTAP 2021 al 2024 3.3.10. POA RRHH 2021 al 2023.</p>	

4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	<p>A través de acuerdos de desempeño, la organización define las metas y objetivos individuales de cada colaborador. Estos acuerdos se elaboran en conjunto con los encargados, buscando un consenso sobre los objetivos y las estrategias para alcanzarlos, promoviendo así el compromiso y la responsabilidad individual.</p> <p>Evidencias: 3.3.11. Matriz de monitoreo POA 2023. 3.3.12. Acuerdo del Desempeño 2023. 3.3.13. Convocatoria Evaluación del Desempeño 2023-2024. 3.3.14. Listado de Asistencia Evaluación del Desempeño 2023-2024</p>	

<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>Para medir y mejorar la satisfacción del cliente interno, el MEMRD realiza una encuesta anual sobre Clima y Cultura Organizacional. Los resultados de la encuesta se comparten con el personal y se utilizan para desarrollar un plan de acción que aborda las áreas de oportunidad identificadas.</p> <p>Evidencias: 3.3.15. Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2022. 3.3.16. Plan de Mejora 2024. 3.3.17. Resultado Encuesta de Clima 2023</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>El MEM se ha encargado de proporcionar al personal las instalaciones y el equipamiento adecuado para la ejecución de sus tareas. Al mismo tiempo, la organización se esfuerza por garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable, velando por el bienestar de sus colaboradores.</p> <p>Evidencias: 3.3.18. Acta constitutiva Comité SISTAP 2023. 3.3.19. Charla, tipificación y recolección de sangre. 3.3.20. Simulacro Nacional de Terremoto 2022 y 2023 3.3.21. Cursos Sismos/Terremotos.</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>El equilibrio entre la vida personal y laboral es fundamental para la institución, por lo que ofrece permisos especiales de estudio a sus empleados para que puedan participar en actividades de formación que les permitan desarrollar sus habilidades y conocimientos.</p> <p>Evidencias: 3.3.22. Formularios de solicitud de permisos. 3.3.23. Reglamento Interno 2022. 3.3.24. Certificaciones de estudios.</p>	

<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Con el objetivo de crear un ambiente laboral inclusivo y equitativo, la organización implementa acciones específicas para atender las necesidades de los empleados que se encuentran en situaciones más desfavorecidas o con alguna discapacidad.</p> <p>Evidencias: 3.3.25. Fotos/rampas, ascensor, parqueo para discapacitados</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>El MEMRD, a través de la Dirección de Recursos Humanos, ofrece a sus colaboradores una amplia gama de programas y actividades de desarrollo social, cultural y deportivo que contribuyen a su bienestar físico y mental. Además, se organizan actividades recreativas de integración para reconocer el trabajo y la dedicación de los empleados.</p> <p>Evidencias: 3.3.26. Bono por objetivos logrados SISMAP 2021 2022 y 2023 3.3.27. Actividad de Reconocimientos.</p>	

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:		
<p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas reconoce la importancia de colaborar estrechamente con actores clave en diversos sectores. Para ello, ha establecido relaciones sólidas y estratégicas a través</p>	

<p>relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>de iniciativas conjuntas y alianzas de cooperación. Estas colaboraciones se formalizan mediante la firma de convenios tanto a nivel nacional como internacional.</p> <p>En la Dirección de Relaciones Internacionales del MEM, se negocian proyectos de cooperación internacional junto a las áreas sustantivas del MEM, energía, minas e hidrocarburos, derivados de ofertas de cooperación, firmas de Acuerdos y Memorandos de Entendimiento, financiamiento internacional, entre otros. Estos acuerdos son cruciales para fomentar el desarrollo y la gestión sostenible de recursos energéticos y minerales a nivel internacional. Además, subrayan el compromiso del Ministerio de promover la cooperación internacional en temas claves para el sector energético y minero.</p> <p>Se evidencian en:</p> <p>4.1.1. Matriz de proyectos y convenios 4.1.2. Acuerdos suscritos por el MEM 4.1.3. Portal de transparencia - espacio de consultas públicas del MEMRD. https://eitird.mem.gob.do/</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas trabaja en estrecha colaboración con sus socios para establecer objetivos claros y detallados para cada acuerdo de colaboración. También se asegura de que cada socio tenga un papel definido y un conjunto de responsabilidades y expectativas claramente establecidos. De esta manera, se garantiza que cada socio contribuya de manera efectiva al éxito del acuerdo de colaboración.</p>	

	<p>Por otro lado, el Ministerio de Energía y Minas cuenta con la meta Presidencial EITI-RD (Iniciativa para la Transparencia en las Industrias Extractivas en la República Dominicana) es una iniciativa impulsada por el gobierno dominicano, la sociedad civil y la industria extractiva para fomentar la transparencia y la rendición de cuentas en el sector minero del país. Esta iniciativa busca mejorar la gestión y el uso de los ingresos generados por la extracción de recursos naturales en la República Dominicana, y promover la participación ciudadana en la toma de decisiones en el sector extractivo.</p> <p>Además de establecer los objetivos, el Ministerio realiza un seguimiento y evaluación periódica de los acuerdos existentes para asegurarse de que se estén cumpliendo los objetivos acordados y de que se estén obteniendo beneficios mutuos. Esto implica evaluar el impacto socioeconómico de los acuerdos en proyectos relacionados principalmente con la Transición Energética, Descarbonización, Hidrógeno Verde, Fiscalización Minera, Exploración.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>4.1.4. Matriz de acuerdos y convenios 4.1.5 Fichas y TDR de Proyectos de Cooperación 4.1.6. Portal para la Iniciativa para la Transparencia de las Industrias Extractivas (EITI-RD).</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y</p>	<p>En un acuerdo o convenio con el Ministerio de Energía y Minas, las responsabilidades de cada socio pueden variar según la naturaleza y los objetivos</p>	

<p>revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>específicos del acuerdo. No obstante, en líneas generales, se espera que cada socio contribuya de manera efectiva al éxito del acuerdo y al logro de los objetivos pactados.</p> <p>Entre las responsabilidades que suelen ser compartidas por los socios se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aportar recursos, ya sean financieros, humanos o tecnológicos, para la implementación del acuerdo. • Participar activamente en las actividades acordadas, como capacitaciones, intercambio de buenas prácticas o proyectos conjuntos. • Cumplir con los compromisos y plazos establecidos en el acuerdo. • Mantener una comunicación transparente y oportuna sobre cualquier problema, dificultad o cambio en las circunstancias que puedan afectar el cumplimiento del acuerdo. • Colaborar con el Ministerio de Energía y Minas en la realización de controles, evaluaciones y revisiones del progreso y los resultados alcanzados dentro del marco del acuerdo. <p>Es esencial que cada socio asuma estas responsabilidades con seriedad y compromiso, ya que una cooperación efectiva entre todas las partes involucradas es fundamental para el éxito de cualquier acuerdo o convenio en el ámbito</p>	
--	---	--

	<p>energético y minero. Además, esta colaboración activa y transparente puede conducir a una gestión más eficiente de los recursos y a resultados más significativos en el desarrollo y la sostenibilidad de estos sectores.</p> <p>Se evidencian:</p> <p>4.1.7. Informes semestrales y anuales de la DRI (2021-2023).</p>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>Este aspecto no forma parte de las responsabilidades directas de la Dirección de Relaciones Internacionales del MEM, sin embargo, podemos acompañar en levantamiento de información y necesidades de las distintas áreas (energía, minas e hidrocarburos), con la finalidad de iniciar diálogos con las entidades correspondientes: Dirección General de Alianza Público y Privada (DGPP), PRODOMINICANA, entre otras.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>4.1.8 Acuerdo Apoyo a la Implementación del Programa Productor de Aguas MEM MEPyD ANA ABC firmado</p>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas, cumple con los lineamientos y reglas de los cooperantes (organismos internacionales y estados) vinculadas a contratación de bienes y servicios, transparencia, desembolso de fondos, auditorías externas, entre otros.</p> <p>En los casos donde los proyectos utilizan fondos del Estado dominicano, se cumple con las normas vinculadas a la Ley 340-06 y reglamentos.</p>	

	<p>Se requiere que los cooperantes cumplan con nuestras normativas durante este proceso de tal manera creamos términos de referencia (TDR) y Especificaciones Técnicas apropiadas.</p> <p>De igual modo, estamos obligados a cumplir con la Resolución Núm. 17-2022, del MEPyD, sobre el procedimiento de No Objeción SINACID, código de registro SINACID y código SNIP, según el proyecto.</p> <p>Se evidencia en: 4.1.9. Términos de referencia de proyectos de cooperación (BID, BM, GIZ). 4.1.10. Plan de Trabajo EITI-RD / actividades realizadas con presupuesto MEM.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas Cuenta con el Portal de transparencia y portal de datos abiertos, alimentados por el Departamento de Acceso a la Información con datos financieros y administrativos que son de dominio público para conocimiento de cualquier parte interesada, respondiendo a la iniciativa de un Gobierno Abierto al alcance de la ciudadanía con data del sector.</p> <p>El MEMRD está certificado en NORTIC A3-2014. sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano.</p> <p>https://transparencia.mem.gob.do/ https://transparencia.mem.gob.do/datos-abiertos/</p>	

	https://datos.gob.do/dataset/nomina-de-empleados-2024 4.2.1. Certificación NORTIC A3-2014	
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.	Dentro de las actividades que realiza el MEM, la celebración del Día Nacional del Larimar es una de las más importantes pues con ella se celebra la piedra nacional y en el marco de su celebración se desarrollan consultas con los mineros y artesanos para mejorar la calidad y seguridad de sus trabajos. Durante la planificación y montaje del evento, el MEMRD se acerca a los mineros y artesanos para organizar una fiesta en torno a la piedra nacional involucrando además a personalidades de la zona de Barahona para darle un valor agregado a la política de promoción minera que lleva a cabo la institución. 4.2.2. Minuta e informes reunión organización día nacional del larimar.	
3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.	El MEMRD recopila la información obtenida de los ciudadanos que utilizan nuestros servicios a través de la realización de encuestas de satisfacción. Estas encuestas son realizadas bajo los estándares del MAP cuyos datos son utilizados para la elaboración de las Cartas Compromisos. 4.2.3. Formulario de encuesta de satisfacción 4.2.4. Formulario de encuesta de expectativas	
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	El MEMRD se encuentra inmerso en el desarrollo y publicación de la Carta compromiso de servicios al ciudadano bajo los estándares del MAP. Actualmente se tiene recopilado la información de las encuestas de expectativas y las encuestas de satisfacción que darán como resultado los	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>estándares a que los clientes aspiran tener en los servicios que ofrece el MEMRD.</p> <p>4.2.5. Resultados encuestas de satisfacción</p> <p>4.2.6. Resultados encuestas de expectativas</p>	
--	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>l) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La Gestión Financiera de la institución se asegura de que los recursos financieros se utilicen de manera eficiente y eficaz para alcanzar los objetivos estratégicos. Esto se logra mediante la elaboración anual de Planes Operativos que priorizan el destino de los recursos de acuerdo con las prioridades del gobierno y las necesidades de la población.</p> <p>Los Planes Operativos se basan en los planes ministeriales, que a su vez se enmarcan en la Ley de Planificación e Inversión Pública No. 498-06 y la Estrategia Nacional de Desarrollo 1-12. Esto asegura que la gestión financiera de la institución esté alineada con las prioridades nacionales y que los recursos se utilicen de manera responsable y transparente.</p> <p>Evidencias: 4.3.1. Ejecución de Gastos y Aplicaciones financieras MEMRD 2023. 4.3.2. POA MEMRD 2024.</p>	

	4.3.3. Plan Operativo Departamento Financiero 2024.	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>El Ministerio de Energía y Minas (MEM) se compromete a la gestión responsable y transparente de los fondos públicos. Para ello, implementa medidas que evalúan y mitigan los riesgos financieros, realizando una Matriz de riesgo que identifica, analiza y clasifica los riesgos financieros, actualizándose constantemente, también cuenta con la Unidad de Auditoría Interna (UAI), la cual vela por el correcto uso de los recursos públicos, realizando auditorías y evaluaciones, así como herramientas informáticas, como el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) y el Portal Transaccional que proporcionan información precisa y actualizada para la toma de decisiones financieras.</p> <p>Estas medidas fortalecen la gestión financiera del MEM, asegurando un uso responsable y transparente de los recursos públicos.</p> <p>Evidencias: 4.3.4. Presupuesto MEMRD 2024. 4.3.5. POA MEMRD 2024. 4.3.6. Matriz de Riesgos departamento de acceso a la información.</p>	
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.	El Ministerio de Energía y Minas garantiza la transparencia financiera y presupuestaria mediante la elaboración anual del presupuesto institucional y el monitoreo continuo de la ejecución del gasto a través de los Planes Operativos Anuales (POA), el Sistema de Información de la Gestión Financiera del Estado (SIGEF) y el Portal Transaccional. Además, para reforzar esta transparencia, se envían	

	<p>semestralmente los Estados Financieros a la Dirección de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG), siguiendo las normas de cierre establecidas por ellos y el Departamento de Acceso a la Información.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.3.7. Portal de compras y contrataciones del MEMRD</p> <p>4.3.8. Portal de Transparencia del MEMRD</p> <p>4.3.9. Presupuesto Institucional 2023 y Ejecución del Gasto Seguimiento POA.</p> <p>4.3.10. Libramientos en SIGEF, Envío Estados Financieros Semestrales a DIGECOG y Publicación Presupuesto y Ejecución en el Portal de Transparencia del MEMRD</p>	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas garantiza una gestión eficaz de los recursos financieros mediante el Sistema de Información de la Gestión Financiera del Estado (SIGEF) y el Portal Transaccional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.3.11. Informe de ejecución presupuestaria 2023.</p> <p>4.3.12. Informe de evaluación de Metas Físicas Financieras 2022-T-4</p> <p>4.3.13. Certificaciones de Fondos.</p>	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>La institución se asegura de que sus sistemas de planificación y control presupuestario estén alineados con sus objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo. Para ello, se implementa un sistema integral que abarca la Planificación estratégica que define las metas y prioridades de la institución para el año siguiente, vinculado a los Planes Operativos anuales.</p>	

	<p>Esto incluye el Plan Plurianual, los Programas de presupuesto por proyectos y el Plan Anual de Compras y Contrataciones.</p> <p>Evidencias: 4.3.14. Ejecución Presupuestaria 2023. 4.3.15. Procedimiento de Formulación, Ejecución y Evaluación Presupuestaria</p>	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>El MEM implementa un modelo de gestión financiera descentralizada que combina la autonomía de las áreas con un control centralizado mediante el Departamento de Contabilidad y el Departamento de Presupuesto.</p> <p>Los responsables de cada área envían informes periódicos al Director Financiero, quien a su vez consolida la información y la presenta al Ministro.</p> <p>Evidencias: 4.3.16. Estructura organizacional. 4.3.17. Estados Financieros 2023 4.3.18. Reporte de Ejecución Presupuestarias 2023.</p>	

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 MEMRD posee sistemas tecnológicos que permiten el almacenamiento y transmisión del conocimiento. A través de la gestión de procesos por la plataforma Share point se utiliza la data generada para la mejora continua del sistema de gestión.	

	<p>De igual manera, en el portal INTRANET se guarda de manera segura documentación de importancia para el conocimiento de la organización desde manuales de procesos, políticas internas y presentaciones de educación continua que organiza la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.1. Captura Dashboard.</p> <p>4.4.2. Captura INTRANET- Portal documentos.</p>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>El MEMRD como órgano rector del sector eléctrico recibe, maneja, procesa y comparte la data obtenida de los agentes del sector. Esta data es utilizada para la adopción de políticas públicas por parte de instituciones públicas y el conocimiento especializado del sector eléctrico por las partes interesadas.</p> <p>Esta data se encuentra disponible para el uso y consumo de la Presidencia de la República y partes interesadas para la correcta administración del sector eléctrico nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.3. Captura Dashboard sector eléctrico presidencia.</p> <p>4.4.4. Boletín de Generación y Gestión de Energía diciembre 2023.</p> <p>4.4.5. Correo electrónico donde se reciben los datos que alimenta el boletín de generación y gestión de energía.</p>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>La utilización de herramientas informáticas ha permitido que los colaboradores del MEM, puedan recibir capacitaciones de manera virtual, además de que puedan impartir conocimientos a las partes interesadas sobre temas de interés de la institución.</p>	

	<p>Un ejemplo de la utilización de tecnologías es que el MEM ha impulsado la realización de encuestas digitales para saber la satisfacción de los ciudadanos y de los colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.6. Capture curso virtual.</p> <p>4.4.7. Código QR para acceder encuesta de expectativa de servicios</p> <p>4.4.8. Encuesta clima laboral.</p>	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>Como parte de las políticas de rectoría de la minería nacional el MEMRD desarrolló los cursos minería para periodistas y minería para servidores públicos. Estos espacios de transmisión de conocimiento no solo permiten posicionar la labor del MEMRD como rector de la política minera nacional, sino que además promueven el intercambio de ideas con partes interesadas</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.9. Informe sobre capacitaciones realizadas por VM,</p> <p>4.4.10. Minuta de reunión mineros artesanales</p>	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>El MEMRD implementa herramientas que son usadas para monitorear la información y el conocimiento de la organización como el plan de capacitación, la encuesta de clima organizacional y la evaluación del personal miden el nivel de información y conocimiento de los colaboradores. A partir de esos datos, se emplea la política interna de capacitación para mejorar los aspectos considerados negativos realizados en esas evaluaciones.</p> <p>Para asegurar la información y conocimiento del MEMRD se firman acuerdos de confidencialidad con</p>	

	<p>los colaboradores para resguardar la información sensitiva, restringida y confidencial.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.11. Pautas de Evaluación de Personal.</p> <p>4.4.12. Plan de Capacitación</p> <p>4.4.13. Acuerdo de confidencialidad</p>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>A través del INTRANET los colaboradores del MEMRD tienen disponible una amplia gama de documentos e informaciones relacionadas a la política, procedimiento y funciones del Ministerio.</p> <p>El MEMRD cuenta además con la síntesis digital, un documento elaborado por la Dirección de Comunicaciones que desarrolla de manera sucinta para los colaboradores las noticias más relevantes del sector.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.14. Enlace acceso INTRANET http://intranet.mem.local/login</p> <p>4.4.15. Síntesis Digital.</p>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>Como parte de los esfuerzos para ser eficientes en la energía que utiliza el MEMRD en cumplimiento de nuestra política interna y la norma ISO 50001-2018, se tiene una estación meteorológica que permite la obtención de datos climatológicos para la adopción de medidas para la eficiencia energética. Esta información, aparte de ser utilizada como variable para calcular la gestión de energía, es utilizada por la ONAMET para sus objetivos, así como la divulgación de las condiciones climatológicas a los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.4.16. Capture APP ONAMET.</p> <p>4.4.17. Base de datos del radar meteorológico.</p>	

<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>El MEMRD posee una política actualizada de capacitación además de una fuerte estructura organizativa gracias a la elaboración y aprobación del Manual de Cargos y Funciones.</p> <p>El MEMRD como parte de la política de capacitación requiere que aquellos empleados que son beneficiados por la institución con becas o ayudas al estudio trabajen por lo menos un año en la institución con el objetivo de retener el talento formado e impactar con nuevos conocimientos las áreas.</p> <p>Evidencias: 4.4.18. Manual de Capacitación. 4.4.19. Guía para la inducción al puesto de trabajo. 4.4.20. Manual de Organización y Funciones</p>	
---	---	--

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La organización realiza anualmente un diseño en la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos con la puesta en marcha de la política de gestión de las tecnologías de la información y comunicación, y de acuerdo con las NORTIC (Normas de la tecnología de la información y comunicación) cumpliendo la finalidad de garantizar la operación permanente de los procesos, asegurar la información institucional y velar por el adecuado mantenimiento de los componentes físicos y de software. Los mantenimientos están clasificados en preventivos y correctivos. Los mantenimientos preventivos son las actividades planeadas que se realizan a una frecuencia determinada para contrarrestar las</p>	

	<p>anomalías y sus causas, procurando evitar las averías potenciales, estos mantenimientos se derivan de un programa de mantenimiento anual y los mantenimientos correctivos nacen de la necesidad de cada equipo que presenta situaciones que afectan su correcto funcionamiento, reportado por un usuario final, o de los resultados del seguimiento y monitoreo técnico.</p> <p>El mantenimiento preventivo y correctivo en el MEM es realizado por personal propio y según el nivel de mantenimiento o tipo de bien tecnológico por proveedores externos o fabricantes que prestan el servicio bajo las especificaciones técnicas y lineamientos definidos en los anexos de adquisición o servicio de cada tipo de bien.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.5.1 POA de TIC 4.5.2 Plan Estratégico 4.5.3 Certificaciones NORTIC, EI, A3 4.5.4 Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos.</p>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>En el Ministerio de Energías y Minas se implementa, monitorea y evalúa las necesidades de las áreas por medio de solicitudes al área de TIC para las recomendaciones de especificaciones de los equipos solicitados para la compra. La implementación de la tecnología se planifica anualmente en el Plan Operativo Institucional, el cual es monitorizado y evaluado trimestralmente en relación con el Plan Anual de Compras y Contrataciones que deriva del Plan Operativo. Tomando en cuenta la relación costo-efectividad, periódicamente el Departamento de Tecnología de</p>	

la Información adquiere nuevos equipos a fin de cumplir con los requerimientos necesarios para llevar a cabo las tareas; estos equipos deben tener especificaciones superiores a la de los equipos que se sustituyen y deben cumplir con estándares de eficiencia energética para que su consumo energético sea considerablemente menor.

Nuestra institución ha implementado un Clúster que consiste en varios servidores los cuales sirven de espejo para garantizar que, si un servidor falla, el resto siga manteniendo los sistemas funcionales. Además, se mantiene una mejora constante de los equipos tecnológicos renovando las especificaciones de las computadoras y actualizando las herramientas comunes a sus últimas versiones, así como el ofrecimiento a los usuarios de herramientas que faciliten su trabajo diario. Además, el Departamento de Tecnología de la Información lleva a cabo un programa de mantenimiento preventivo para llevar un control y supervisión de los equipos, monitorizarlos y mantenerlos en óptimas condiciones en términos de consumo y eficiencia con el objetivo de determinar el cambio, cuando sea necesario.

Evidencias:

4.5.5 Facturas equipos y Softwares nuevos Servi Desk.

4.5.6 Solicitud de equipos con especificaciones

4.5.7 Plataforma de Mantenimiento Preventivo de Equipos Informáticos/ Clúster.

4.5.8 Hoja de análisis para la compra de equipos según la ISO 50001:2018 sobre los estándares de eficiencia energética.

<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>El Ministerio de energía y Minas identificó el uso de nuevas tecnologías para mejorar sus servicios, lo que llevó a la migración de servicios de correo y actualización de equipos actuales hacia la Nube con la plataforma de productividad denominada Microsoft 365, esto para brindar mejores herramientas a la institución, además de brindar servicios eficientes que permitan colaboración, integración y seguridad.</p> <p>Desde el Ministerio de Energía y Minas, se identifica como prioritaria la construcción de una Infraestructura de Datos Espaciales sectorial (IDEMEM) partiendo de la visión integral de los sectores energético y minero. Desde este punto de vista, la IDEMEM debe servir para articular las tecnologías, políticas, estándares, servicios y recursos humanos que se precisan para compilar, dar acceso, distribuir y usar información geoespacial en el ámbito de la toma de decisiones. Se tiene la certificación de datos abierto A3.</p> <p>Evidencias:</p> <p>4.5.9 Certificación: A3 4.5.10 Portal Web de transparencia del MEM 4.5.11 Documento IDEMEM</p>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>La organización con el objetivo de utilizar la tecnología para apoyar la creatividad y la innovación está utilizando software para digitalización de los expedientes de empleados tanto del MEM, como de la antigua CDEEE. Docuware es una herramienta que permite llevar a cabo esta tarea. Se trata de un software que escanea, analiza, individualiza y digitaliza cada carácter que encuentra en un</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

documento de imagen o foto, lo que permite a usuarios de RRHH descargar de manera automática estos expedientes, adicional a esto hemos migrado a la plataforma Office 365, que permite tener acceso a todos los programas y trabajar en tiempo real. A la vez, permite trabajar en documentos de forma compartida con otros colaboradores de la institución, ya que varias personas al mismo tiempo pueden editar el mismo documento. Así mismo, se ha aumentado la capacidad de almacenamiento de los correos electrónicos, almacenamiento en la nube y brinda una serie de herramientas adicionales para una mejor productividad en sus procesos. La creatividad e innovación también es evidenciada en la implementación y uso del software Adobe Premiere, el cual es un software de edición y posproducción de vídeo desarrollado por Adobe y orientado a la edición de vídeos profesionales. Cuenta con una interfaz que se puede personalizar, organizada en espacios de trabajo que coinciden con las etapas de la edición: ensamblaje, edición, color, efectos, audio y títulos. Permite el trabajo con múltiples secuencias (líneas de tiempo), que además pueden ser jerarquizadas, unas dentro de otras.

Evidencia:

4.5.12 Proyecto de digitalización

4.5.13 Carpetas compartidas.

4.5.14 Sistema de Digitalización DOCUWARE.

4.5.15 Pantalla de ADOVE PREMIERE

5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

El MEM con el propósito de mejorar los servicios internos ha proporcionado el servicio en línea de la Intranet, que es una manera inteligente de satisfacer las necesidades y expectativas de los colaboradores de la organización. Para lo concerniente a los espacios de quejas contamos con el registro y seguimiento de denuncias, quejas y reclamaciones, o bien acceder al portal www.311.gob.do En adición se tienen los servicios y softwares internos para una efectiva gestión en el trabajo. Fue implementado el Sistema de mesa de Servicios con la Adquisición Del Software de gestión de Servicios TI,

- Manage Engine Service Desk Este es un software de servicio de asistencia técnica y gestión de solicitudes, que ofrece un paquete integrado con gestión de incidentes (Tickets de problemas), portal de autoservicio, brindando todo lo que se necesita para tener una mesa de ayuda de TI completa y un personal de ayuda productivo. El software abarca el área de las TIC y Servicios Generales. Para el área de RRHH, se utiliza como sistema de asignación de equipos, flotas y vehículos, (SIAE), y tiene como Objetivo, Acceder de manera rápida y sencilla a la aplicación para consulta de datos. Maneja las informaciones relacionadas a las asignaciones de equipos tecnológicos de celular/flotas de teléfonos de escritorio de cada colaborador en el MEM.

-Sistema de Formulación y Monitoreo del POA, (SISPOA). Automatiza el proceso de desarrollo y planificación del POA anual. Crear productos, actividades y monitorear cada uno de estos, por los responsables de cada área y cargar sus evidencias.

-Sistema de Recursos Humanos (SIREH). Contienen y proporciona el registro completo de todos los datos de los empleados del MEM.

Contiene todo lo relacionado con la asistencia, permisos ausencias, pagos de nómina (volante de pago) y evaluación de todo el personal.

-Sistema de Control de Gestión (SICOG) Es el Registro completo y seguimiento real de todos los proyectos involucrados. En la página de proyectos encontrara una lista de los proyectos que han sido cargados al sistema. -Sistema de Control de Visitas Registro completo de los todos los datos los visitantes al, MEM. Autorización de salida del MEM, con los estándares correspondientes para los visitantes.

-Sistema de Datos Sector Energía Utiliza las cuentas en redes sociales para sincronizar los datos generales de los usuarios. No necesita conexión para utilizar la aplicación, compartir la información con los contactos fácilmente.

-APP Movil de Datos Energéticos. Esta aplicación es el sistema de datos energéticos para los dispositivos móviles.

-Optimización de Hardware en DataCenter La optimización del DataCenter fue realizada para aumentar la eficiencia de las operaciones, sin sacrificar la funcionalidad o el rendimiento. Es un método para mejorar el rendimiento. Fueron entregados por el proveedor los equipos para la optimización del Datacenter, fueron instalados y configurados los equipos adquiridos, y se elaboraron los informes que avalan esta Instalación y configuración. Las nuevas implementaciones y actualizaciones de nuestros sistemas han sido ejecutados con el fin de poder facilitar el trabajo de todos los usuarios. A través de las redes sociales se

	<p>mantiene contacto directo, rápido y eficiente con todos los ciudadanos, para cualquier inquietud o requerimiento. Todo lo mencionado contribuye a la mejora de los servicios prestados del MEM.</p> <p>Evidencia:</p> <p>4.5.16 Pantalla INTRANET 4.5.17 Automatizaciones Internas 4.5.18 Acta de proyecto Mesa de Ayuda 4.5.19 Redes Sociales. 4.5.20 Portal www.311.gob.do 4.5.21 Informe de quejas y sugerencias portal 311</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La Institución implementa normas y protocolos, así como otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética. El Departamento de Tecnología de la Información es el responsable de establecer los lineamientos para la implementación, uso y apropiación de las tecnologías de la información del MEM, mediante el desarrollo de proyectos tecnológicos orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales. Así mismo, es el responsable de gestionar de manera integral las tecnologías de la información en la organización y la seguridad de la Información, prestando servicios acordes a las necesidades de esta, a fin de contribuir al desarrollo y al logro de las metas estratégicas y de apoyo.</p> <p>El MEM cuenta con una Política de Seguridad de la Información cuyo cumplimiento es obligatorio y será compromiso de cada usuario acatar las directrices establecidas en esta para el desarrollo de sus funciones. El protocolo de aplicación de las Políticas de Seguridad de la Información se lleva a cabo juntamente con el Departamento de Recursos</p>	

Humanos al momento que ingresa un nuevo colaborador, procediendo a crear un usuario único con los accesos y permisos correspondientes. En adición a esto, en el servidor Controlador de Dominio se establecieron directrices sobre el manejo y cambio de contraseñas, las que son informadas a los usuarios a través de mensajes enviado por el sistema controlador.

Además de esto, como buena práctica el Departamento de Tecnología se mantiene sensibilizando sobre la protección de la información en los medios electrónicos de todos los colaboradores de la institución a través de correos electrónicos.

para realizar las copias de seguridad de la información se utiliza Plataforma VMWARE, en hardware Data Domain, para optimización, la cual tiene como novedad respaldar y replicar la información, así como la Protección de Datos Continua (CDP), lo que permite la recuperación ante desastres, protección confiable contra Ransomware y soporte nativo para Microsoft Azure Archive Storage para el respaldo extremo a extremo de la premisa a la nube de Microsoft.

Evidencia:

- 4.5.22 Realización de Backup
- 4.5.23 Capsulas informativas al usuario
- 4.5.24 Políticas Antivirus
- 4.5.25 Políticas de Correo Electrónico
- 4.5.26 Políticas de Copias de respaldo

<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>La organización toma en cuenta el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC tomando en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos multifuncionales de impresión en todos los niveles del MEM, cada colaborador cuenta con una clave de acceso con el objetivo de ahorrar papel y tóner. • Utilización de carpetas virtuales, softwares especializados como Office 365 y comunicación interna digital por correo electrónico a fin de evitar el uso innecesario de papel y tóner, para lo cual se utiliza el sistema de comunicación interna TRANSDOC. La gestión de residuos de Cartuchos no es tarea de la Institución ya que todas las impresoras y Escáner se rentan a una empresa que ofrece estos servicios y son los encargados del retiro de los Cartuchos de las impresoras. <p>Evidencia:</p> <p>4.5.27 Contrato de alquiler de Impresoras 4.5.28 Comunicaciones Internas-Sistema TRANSDOC</p>	
---	--	--

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

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

Documento Externo
SGC-MAP

<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>El MEM asegura un mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones y el suministro de energía, equipos, medios de transporte, equipos electrónicos y materiales. Esto lo hace garantizando la correcta disposición de los espacios, manteniendo la limpieza oportuna y dando mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y equipos en general.</p> <p>Para asegurar la correcta gestión del almacén (recepción, almacenamiento y despacho de equipos, mobiliarios y materiales en general) cada unidad solicitante debe llenar y entregar un formulario de Requerimiento del almacén al encargado de este.</p> <p>Se lleva un control de la flotilla vehicular en el que se registra el tipo de mantenimiento que se ha realizado, los trabajos efectuados y el kilometraje que lleva el vehículo hasta el momento.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>4.6.1. Ambiente climatizado/ Sistema de seguridad/ Mobiliario ergonómico/ Medios de Transporte. 4.6.2. Mantenimiento a los aires. 4.6.3. Acuerdo de reciclaje aunado con NUVI. 4.6.4 Requerimiento del almacén. 4.6.5. Mantenimiento de los vehículos.</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas, está ubicado de manera estratégica en una zona céntrica y de fácil acceso en transporte público. Cuenta con cómodos y amplios parqueos para empleados y clientes ubicados en el área de la sede y en la Liga de la Farándula que se encuentra a pocos metros de esta.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>En los parqueos se dispone de aparcamientos especiales para embarazadas y/o personas con discapacidad, garantizando una adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se cuenta con el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo en el que se establecen políticas orientadas a promover y mantener condiciones de trabajo seguras y motivar una cultura de autocuidado y responsabilidad en todos los colaboradores. Se evidencia en:</p> <p>4.6.6. Plan de Mantenimiento. 4.6.7. Sistema de Seguridad. 4.6.8. Área parqueo. 4.6.9. Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo del MEM.</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas (MEM) cuenta con un plan de implementación de ahorro energético. Esto lo hace a través de la realización de un levantamiento para determinar las líneas base y campaña de medición de equipos especiales, analizadores de energía y líneas eléctricas. Hace uso de un 100% de 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.</p>	

	<p>Hace uso efectivo de la energía solar a través del Sistema Solar Fotovoltaico, el cual se está aumentando con la colocación de más paneles solares en la institución.</p> <p>Para la adquisición de nuevos mobiliarios, vehículos y equipos se hace una solicitud al departamento de compras, se procede con la orden de compra y una vez adquiridos se le asigna un número de activo fijo de la institución. Cuando estos están en desuso son enviados a bienes nacionales.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>4.6.10. Sistema Fotovoltaico y buzones Reciclaje. 4.6.11. Acuerdo con NUVI el cual fue aunado con el objetivo de contribuir a una cultura de reciclaje y cuidado del medioambiente 4.6.12. Adquisición nueva flotilla de vehículos 4.6.13. Relación MOB. Y Veh. Descargado, Comunicación enviada a BN 4.6.14. Línea Base.</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>El MEM sede y sus dependencias poseen instalaciones cómodas y amplias que están a la disposición de la comunidad para ser aprovechadas en la realización de diferentes actividades.</p> <p>Entre las actividades que han sido realizadas cabe mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bazar de minería artesanal por motivo del día de las madres. El mismo fue realizado en el Salón Negróni de nuestra institución y se presentaron valiosas piezas de larimar, ámbar, mármol y barro confeccionados por los artesanos. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Bazar con motivo del día del Larimar, dando la oportunidad a los artesanos de ofertar sus productos a los colaboradores del MEM. • Ha dispuesto sus instalaciones del MEM sede, Remediación ambiental en Cotuí, Club Julio Sauri y Parque Temático como puntos de formación a los comunitarios sobre temas de salud, educación minera y medioambiental, reciclaje, ahorro de energía, reforestación, entre otros. • Remediación Ambiental ofrece su espacio para que sean realizadas reuniones entre líderes comunitarios, siembran árboles en su terreno que luego son donados a la comunidad y los sábados dan la oportunidad de lavar su ropa a los comunitarios que no cuenta con luz ni agua. Además, proporcionan sus equipos y personal para apoyar a los micro productores. • Desde la apertura del Parque Temático de Energía renovable, este ha estado disponible para visitas de estudiantes, turistas y todo público. <p>Se evidencia: 4.6.15. Fotos de bazares realizados. 4.6.16. Fotos de actividades realizadas por parte de Remediación. 4.6.17. Registros de visitas al parque temático. 4.6.18. Fotos de visitas al parque temático.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas (MEM) cuenta con la certificación ISO 50001 que tiene como objetivo mantener y mejorar el sistema de gestión de energía de la organización. Está enfocada en garantizar el</p>	

uso eficaz, eficiente y sostenible de los recursos energéticos a través de la implementación de una serie de mecanismos y herramientas entre las que cabe destacar:

- El mantenimiento del Sistema Solar Fotovoltaico integrado que permite la reducción del consumo eléctrico de la red al mitigar las emisiones de CO2. Se inició la colocación de nuevos paneles solares sobre el techo de la cooperativa en MEM sede.
- La instalación del 100% de la iluminación del edificio con tecnología LED y de un 30% de los A/A con eficiencia 18 SEER, lo que impacta en la reducción de consumo energético de nuestro ministerio y a la vez mejora el confort del personal a la hora de laborar.
- También se cuenta con controles de temperatura constantes, controles de apagado y encendido de los aires acondicionados, con un 70% de los termóstatos digitales y con regletas para la protección y apagado de todos los equipos eléctricos e informáticos.

Se evidencia en:

4.6.19. Sistema Fotovoltaico integrado

4.6.20. Formulario de Asignación de Vehículo de Motor/ Control de chequeos periódicos.

4.6.21. Línea Base.

4.6.22. Controles de temperaturas.

4.6.23. instalación 100% iluminación Led, y 30% de los Aires acondicionados con eficiencia 18 SEER

<p>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).</p>	<p>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 zonas remotas como Santo Domingo Este, Norte y Oeste.</p> <p>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 personas con 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.</p> <p>También contamos con un lobby para los empleados y uno especialmente para los clientes.</p> <p>Se evidencia en:</p> <p>4.6.24. Ubicaciones con conexión a transporte público/ Área parqueo empleados y clientes/ Estacionamientos especiales.</p> <p>4.6.25. Avisos de información ruta de transporte empleados MEM.</p> <p>4.6.26. Fotos de lobby clientes y el de empleados.</p>	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

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

<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas asegura la eficiencia y eficacia en la implementación de sus procesos, asegurando que sus actividades internas cuenten con un enfoque al ciudadano/cliente y todas sus partes interesadas, contamos con un Mapa de Procesos aprobado por el MAP, Políticas, Procedimientos, Fichas de Procedimientos e indicadores de Gestión para el Control, Mapeo e identificación aseguren servicios que den respuestas oportunas a las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Con la implementación de la ISO 9001:2015 se han gestionado los riesgos y oportunidades.</p> <p>De igual forma, pensando en las personas con discapacidad el MEM cuenta con el área de accesibilidad en el portal oficial mem.gob.do en el cual, podrán visualizar los servicios, consultas públicas, subportales (EITI, Parque Temático de Energía Renovable, Proyecto de Transición Energética, Dominican Republic Licensing Round, Ahorra es tu Futuro) para garantizar una estructura ágil a todos los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.1.1. Repositorio Documental en la INTRANET.</p> <p>5.1.2. Mapa de Procesos.</p> <p>5.1.3. Fichas de Procesos.</p> <p>5.1.4. Accesibilidad en el portal WEB.</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>El MEM aprovecha las oportunidades de digitalización a través del proyecto “DOCUWARE”, programa de digitalización de documentos, que inició con el Viceministerio de Energía Eléctrica y se ha ido extendiendo a otras áreas del Ministerio, como la Dirección Administrativa.</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Además, el Ministerio trabaja en conjunto con el MAP, DGM y la OGTIC con el objetivo de poner a disposición de los ciudadanos los servicios relacionados con las “Concesiones de Exploración y Explotación Minera” en el país con Burocracia cero.</p> <p>Por otro lado, el Ministerio tiene en su haber un repositorio de información del Ministerio llamado “INTRANET” donde se encuentra disponible documentación de interés para todos los colaboradores.</p> <p>Para mantener los estándares abiertos y la comunicación con los clientes ciudadanos, la institución cuenta con su plataforma web “mem.gob.do”, en el que pueden acceder y consultar cualquier información a través de chat en línea.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.1.5 Reportes de digitalización</p> <p>5.1.6. Guía de Intranet</p> <p>5.1.7. Portal Web del Ministerio</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas, en su continuo trayecto a la mejora continua y mantenimiento del ciclo Deming, ha actualizado su “matriz de riesgos institucionales”. La institución ha desplegado un contingente de colaboradores para socializar y poner en marcha el llenado de la matriz por parte de las áreas del MEM.</p> <p>Además, hace presente en los POA’s institucionales un apartado específico para los riesgos que pudieran</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>materializarse y afectar el cumplimiento de los objetivos operativos de las unidades institucionales.</p> <p>Todo esto se ha desarrollado en consonancia con el cumplimiento de los requerimientos de las NOBACI y la implementación de la norma “ISO 9001:2015”.</p> <p>Evidencia:</p> <p>5.1.8. Puntaje NOBACI VAR 5.1.9. Matrices de Riesgo 2024 5.1.10. POA Institucional de alguna unidad 5.1.11. Procedimiento de control de documentos</p>	
4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.	<p>El Ministerio, a través del SGC, identifica a los dueños de los procesos en los lineamientos del documento normativo “Procedimiento y Guía de Gestión de Documentos” en el apartado de responsabilidades donde se establecen e identifican a los propietarios y/o actores principales del proceso/procedimiento.</p> <p>Se cuenta con un Manual de Cargos aprobado en donde describe las competencias que debe ejercer el colaborador bajo funciones.</p> <p>Evidencia:</p> <p>5.1.12. Plantilla de Documento Normativo 5.1.13. Manual de Cargos 5.1.14. Formulario de Solicitud de Cambios de Documentos.</p>	
5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.	<p>A través de la Gestión del Cambio el MEM verifica los procesos que están avances en los temas de</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>reducción y simplificación de trámites, de cara a los ciudadanos/clientes.</p> <p>Internamente, el Ministerio, a través del Departamento de Calidad en la Gestión, realiza los trámites internos necesarios para colaborar a las áreas en la tarea de simplificación y optimización de los documentos normativos de las áreas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>5.1.15. Ficha de solicitud de cambio de documentos. 5.1.16. Correos de Burocracia cero y seguimiento de simplificación de trámites.</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>El MEM continua con la implementación de la norma “ISO 9001:2015” esta norma es un estándar internacional de buenas prácticas y con la implementación de esta, se ha producido un cambio cultural institucional en la organización.</p> <p>En ese mismo tenor, el Ministerio ha iniciado el proceso de implementación de la norma “ISO 27001:2022 de Seguridad de la Información”, el cual fueron capacitados de las unidades de Calidad y Tecnología obteniendo el título de Ciberseguridad y Auditor Líder con AENOR.</p> <p>También la organización ha capacitado a un grupo de colaboradores en las normas “ISO 37001:2016 e ISO 37301:2021” de Antisoborno y Cumplimiento respectivamente.</p> <p>Además, el MEM siendo la primera institución en obtener la certificación “ISO 50001:2018” del Sistema de Gestión de Energía, ha estado</p>	

	<p>promoviendo en todas las instituciones del estado y uso y ahorro eficiente de la energía, junto al decreto 158-23.</p> <p>Evidencia: 5.1.17. USAID para la implementación ISO 27001. 5.1.18. Certificados de Capacitación en las ISO 37001:2016 y Certificados de 37301:2021. 5.1.19. Informes de avances ISO 9001:2015. 5.1.20. Informe del ministerio dando apoyo a otras organizaciones en eficiencia energética.</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>El Ministerio, con apoyo del MAP, ha iniciado el proceso de elaboración de su “Carta Compromiso al Ciudadano. Con esta se busca presentar a los ciudadanos/clientes los servicios que ofrece la institución, el tiempo de atención, documentación necesaria para el servicio y demás puntos de interés para los ciudadanos.</p> <p>Por otro lado, la Dirección de Recursos humanos lleva a cabo acuerdos de desempeño para los colaboradores para medir el desempeño de estos y asegurar el mejor rendimiento para la organización.</p> <p>A través de la implementación de la Norma ISO 9001:2015 y de la optimización de los documentos normativos, el Ministerio a dado paso al llenado de la matriz de indicadores. De esta manera, se busca establecer métricas de seguimiento para los procesos institucionales que ejecutan las áreas del MEM.</p> <p>También se cuenta con las mediciones del Uso Significativo de la Energía (USE) de la norma ISO 50001:2018, en el que se muestran los indicadores</p>	

	<p>de desempeño energético, la línea base, el cálculo porcentual del ahorro por mes de acuerdo a la meta planteada del 2%.</p> <p>5.1.21. Matriz de indicadores 5.1.22. Procedimientos. 5.1.23. Acuerdo de desempeño 5.1.24. Borrador Carta Compromiso al Ciudadano del MEMRD 5.1.25. Matriz de Indicadores del Uso y Desempeño Energético acorde a la Norma ISO 50001:201</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>El MEMRD garantiza la protección de los datos en el cumplimiento de las normas OGTIC a través de los servidores y nuestro Data Center.</p> <p>La Dirección de Tecnología revisa y mejora constantemente los procedimientos y políticas que garanticen la protección de datos.</p> <p>Actualmente el Ministerio ha iniciado el proceso de implementación de la norma “ISO 27001:2022” el cual ha dado inicio con la capacitación del comité piloto, conformado por el área de “Calidad en la Gestión” y el “Departamento de Seguridad y Monitoreo TIC”.</p> <p>También, se hacen respaldo de las informaciones de los usuarios diariamente en nuestro sistema de back up.</p> <p>Evidencia: 5.1.26. Certificaciones OGTIC. 5.1.27. Cronograma de implementación ISO 27001. 5.1.28. Política y Procedimiento de Respaldo de Información.</p>	

Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>El Ministerio de Energía y minas da participación de forma activa a los ciudadanos-clientes en el diseño y mejora de los productos y servicios mediante a la aplicación de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, Buzón de Sugerencias, el 311 del portal mem.gob.do y las encuestas de satisfacción del servicio institucional, para la identificación de las necesidades de los grupos de interés, así como lo establecido en el “Procedimiento de manejo de quejas y satisfacción del cliente externo”.</p> <p>De igual forma, la institución ha coordinado con el MAP para el establecimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano, a fin de dar a conocer a los ciudadanos los plazos de los servicios y las acciones a realizar en caso de que se tenga alguna sugerencia o queja del servicio recibido.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.2.1. Encuestas de satisfacción institucional 5.2.2. Servicios de CCC 5.2.3. Portal 311 5.2.4. Procedimiento de manejo de quejas y satisfacción del cliente externo.</p>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>El MEM ha estado trabajado en la simplificación de los servicios institucionales y ha comenzado con el de “Concesión de exploración minera” a través del programa de simplificación de trámites, “Burocracia Cero”.</p> <p>Además, con ProDominicana y el programa de “Ventanilla única” en conjunto con “burocracia cero”, la institución ha llevado a cabo</p>	

	<p>simplificaciones en los trámites del “proceso de otorgamiento de permisos de construcción de gaseoducto tradicional de gas natural” así como la inserción de este en ventanilla única.</p> <p>Se reorientó el procedimiento, de forma que haya menos involucrados, revisiones y aprobaciones por las partes internas del MEM.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.2.5. Correos entre Daniel y la joven de pro dominicana.</p> <p>5.2.6. Burocracia cero y requerimientos comunitarios.</p> <p>5.2.7. Procedimientos de concesión de exploración minera.</p> <p>5.2.8. Procedimiento de otorgamiento de permisos de construcción de gaseoducto tradicional de gas natural.</p>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>El Ministerio cuenta con una unidad institucional destinada a gestionar y garantizar la equidad de género en la organización. La institución demuestra su compromiso a través de la realización de charlas, capacitaciones de género y demás.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.2.9. Creación del comité de transversalización con enfoque de género</p> <p>5.2.10. Política de Equidad de Género</p> <p>5.2.11. Registros de reuniones de género</p>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>Se promueve la accesibilidad a través de medios como son: murales, página web del Ministerio, en las redes sociales. En todos estos medios se evidencia la accesibilidad e información general de la institución. Asimismo, el ministerio demuestra su compromiso con la accesibilidad y la aceptación de la diversidad, con la nueva adquisición de X</p>	

	<p>talentos con capacidades especiales como nuevos colaboradores del MEM.</p> <p>Evidencias:</p> <p>5.2.12. Captura de pantalla de accesibilidad del MEM + enlace de la página</p> <p>5.2.13. Colaboradores nuevos con discapacidades</p> <p>5.2.14. Brochure de CCC</p>	
--	--	--

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.	<p>El MEM como órgano rector del sector energético y minero coordina los procesos con las unidades adscritas las cuales, dentro de nuestra estructura aprobada por el MAP, validan las funciones de este. La institución maneja una estrategia de interoperabilidad para facilitar el intercambio de datos a través de la optimización de los procesos de concesiones de explotación y exploración minera, con la Dirección General de Minería, esto da paso a una sinergia interinstitucional para mejorar el flujo dentro del procedimiento. La estructura organizacional muestra la relación que existe entre el MEM y las adscritas pertenecientes a esta.</p> <p>Evidencia:</p> <p>5.3.1. Estructura organizativa</p> <p>5.3.2. Procedimientos que relacionen a la CNE y a DGM con el MEM.</p> <p>5.3.3. Donaciones del Viceministerio de Energía Nuclear y difusiones.</p>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>Se utiliza un sistema compartido con otros socios del sector eléctrico y minero. De esta manera el Ministerio ha logrado definir donde comienzan y donde terminan los procesos institucionales del</p>	

	<p>MEM con relación a los procesos realizados y desarrollados por las demás instituciones aliadas. A través del Viceministerio de Seguridad Energética e Infraestructura se lleva a cabo un proceso de comunicación y tramitación de denuncias con las demás partes interesadas del sector, con el cual se busca dar solución a situaciones de riesgo denunciadas por ciudadanos/clientes y estas siendo canalizadas a las adscritas del ministerio según corresponda.</p> <p>Evidencia:</p> <p>5.3.4. Servicios Institucionales del MEM.</p> <p>5.3.5. Procedimiento Gestión de denuncia recibida VSI.</p> <p>5.3.6. Procedimiento de Atención de Denuncias.</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>El MEM mantiene una constante interacción con las diferentes partes interesadas para la solución de problemas. Además, ha llevado a cabo diversas asociaciones en los diferentes niveles de gobierno para permitir la prestación de servicios coordinados.</p> <p>La DERS, la Dirección de Asuntos Ambientales y la Dirección de Asuntos Sociales y el Departamento de ASFL, (Considerar poner los viceministerios) son algunas de las unidades internas que han colaborado a nivel de gobierno para prestar servicios coordinados.</p> <p>Evidencia:</p> <p>5.3.7. Planes e informes de trabajo de las unidades mencionadas en relación con la población y en conjunto con otras organizaciones.</p> <p>5.3.8. Listados y Coordinación ASFL</p>	

<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>En el proceso de la implementación de la norma ISO 9001:2015, el Ministerio y sus colaboradores han utilizado herramientas para mejorar las relaciones interinstitucionales a través de “carpetas compartidas”, “links de reuniones virtuales de seguimiento”. Por otro lado, buscando la forma de mejorar el flujo documental y la seguridad, se ha puesto a disposición la “nube de Microsoft” a los fines de que los colaboradores puedan compartir información y trabajar al unísono en el alcance de los objetivos.</p> <p>En ese mismo tenor, la Dirección de Estadística Sectorial ha lanzado su aplicación WEB para la solicitud de servicios institucionales, de manera que los colaboradores puedan solicitar soporte con el manejo de las estadísticas y la data sectorial para la toma acertada de decisiones.</p> <p>Evidencia:</p> <p>5.3.9. Nube de Microsoft 5.3.10. Carpetas compartidas 5.3.11. Links de reuniones virtuales</p>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Durante el proceso de integración a “Burocracia Cero” el ministerio a mantenido una sólida comunicación de datos a través de los cuales a coordinado procesos con las partes interesadas de “Pro dominicana” para simplificar y mejorar el flujo de los procesos seleccionados para ventanilla única.</p> <p>Además, la organización ha involucrado otros procedimientos directamente a burocracia cero para mejorar la gestión de los trámites de estos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>5.3.12. Correos con Pro dominicana 5.3.13. Procedimientos simplificados</p>	

	5.3.14. Procedimiento en Burocracia Cero	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	Se cuenta con la Oficina que coordina las Asociaciones sin Fines de Lucro del Sector de competencia del Ministerio con los sectores de prestación. Evidencia: 5.3.15. Catálogo de Servicios del MEM. 5.3.16. Puntuación de cumplimiento de la Oficina de ASFL del MEM.	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

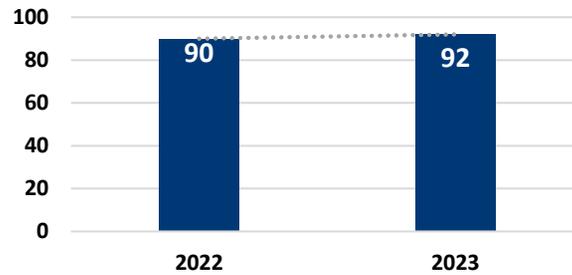
Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	A través de la aplicación de la “Encuesta de Satisfacción a los clientes/ciudadanos se han obtenidos los siguientes resultados:	

Elementos tangibles



Se evidencia una mejoría en cuanto a la percepción de la imagen global institucional y la reputación pública por parte de los clientes ciudadanos en los elementos tangibles de la organización.

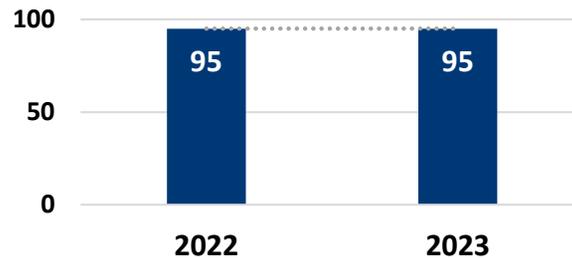
Evidencias:

- 6.1.1.1 Informe de encuesta de Satisfacción 2023.
- 6.1.1.2 Informe de encuesta de satisfacción 2022.

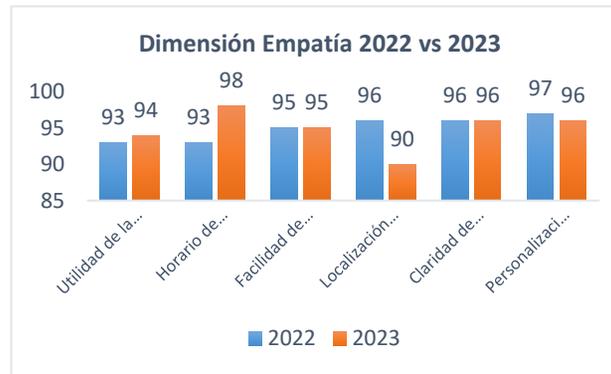
2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).

Para los criterios de capacidad de respuesta, empatía y accesibilidad se han obtenido los siguientes resultados:

Empatía



La institución ha logrado mantener una puntuación general de 95 puntos.



Evidencias:

6.1.1.3 Informe de encuesta de Satisfacción 2023

6.1.1.4 Informe de encuesta de Satisfacción 2022

3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.

El Ministerio da participación a los ciudadanos/clientes a través de las encuestas y evaluaciones de percepción sobre el nivel de calidad de los servicios, esto además de los comités y comisiones que se realizan con los grupos de interés.

Evidencias:

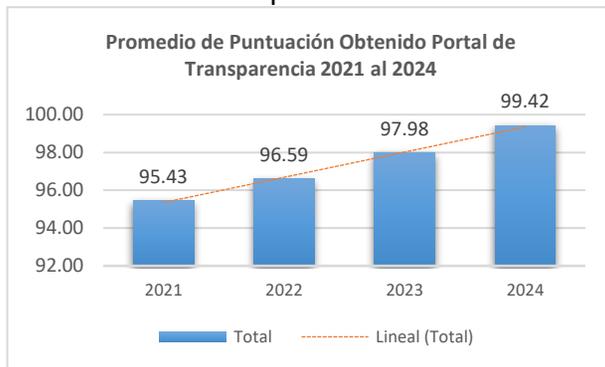
6.1.1.5 Informe de encuesta de Satisfacción 2023

6.1.1.6 Informe de encuesta de Satisfacción 2022

6.1.1.7 Procedimiento de satisfacción del cliente externo.

4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).

En cuanto a la transparencia, el MEM ha mantenido resultados satisfactorios en las mediciones realizadas por la DIGEIG.



Evidencias:

6.1.1.8 Portal de transparencia estandarizado del MEM.

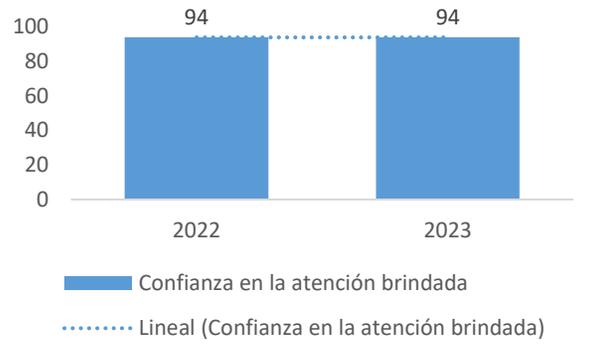
<https://transparencia.mem.gob.do/category/indice-de-transparencia-estandarizado/>

6.1.1.9 Cuadro de seguimiento puntaje transparencia MEM.

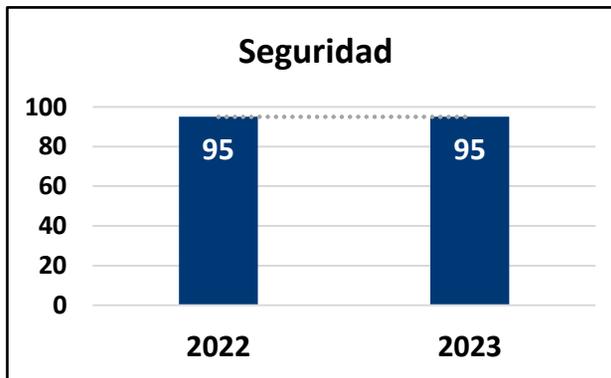
6.1.1.10 Evaluación subportal de transparencia enero 2024.

5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.

A través de los resultados arrojados en la aplicación de la Encuesta Institucional de Satisfacción de la Calidad de los Servicios Públicos, se pueden evidenciar los siguientes resultados referentes a la confianza generada en los clientes de la dimensión de “Empatía”:



Además, en la dimensión de seguridad, se han obtenido los siguientes resultados:



El ministerio mantiene una puntuación general de un 95% en la percepción de seguridad y en el trato que ha dado el personal y la profesionalidad se obtuvieron los siguientes resultados:



La percepción del trato que ha dado el personal ha crecido en 14 puntos porcentuales desde el 2022, demostrando el compromiso que tiene la institución con brindar las mejores atenciones a los ciudadanos clientes.

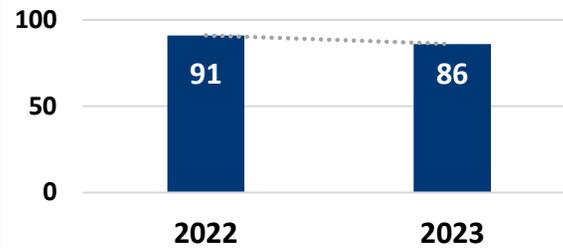
Evidencia:

- 6.1.1.11 Informe de encuesta de Satisfacción 2023
- 6.1.1.12 Informe de encuesta de Satisfacción 2022

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	Se evidencia que la institución cuenta con un nivel de confianza, donde se refleja un puntaje de 86% para el 2023. Se puede ver una baja de 5 puntos porcentuales. Sin embargo, se sigue manteniendo el compromiso institucional con brindar productos y servicios a los ciudadanos clientes.	

Fiabilidad



Evidencia:

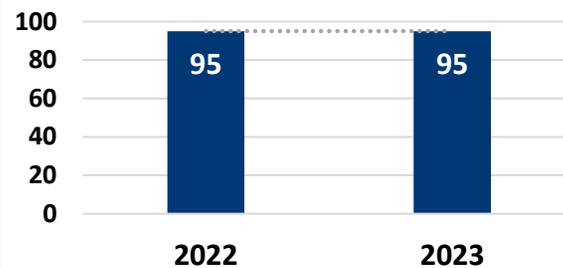
6.1.2.1 Informe de encuesta de Satisfacción 2023

6.1.2.2 Informe de encuesta de Satisfacción 2022

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.).

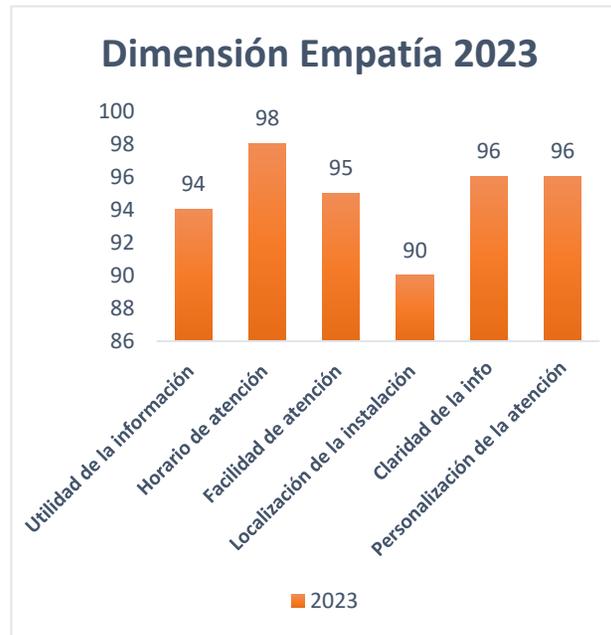
En sentido general, para este punto se valora al personal en cuanto a la atención individualizada, la facilidad y capacidad de la entrega, y para esto tenemos los siguientes resultados en la dimensión de “Empatía”:

Empatía



La institución sigue manteniendo una puntuación de 95% en esta dimensión.

En los puntos específicos, el Ministerio obtuvo la siguiente puntuación:



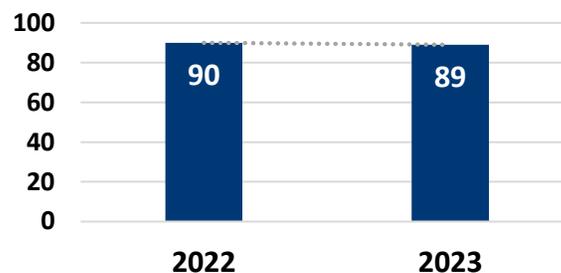
Evidencias:

- 6.1.2.3 Informe de encuesta de Satisfacción 2023
- 6.1.2.4 Informe de encuesta de satisfacción 2022

3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).

A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que la capacidad de respuesta del servicio fue valorada de la forma siguiente:

Capacidad de respuesta



Para el 2023, se obtuvo una calificación de 89 puntos porcentuales para mantenernos en el intervalo de aceptación institucional y demostrando el compromiso institucional con los tiempos de atención e interés hacia los ciudadanos clientes.

Comparación de la Capacidad de Respuesta Institucional 2023



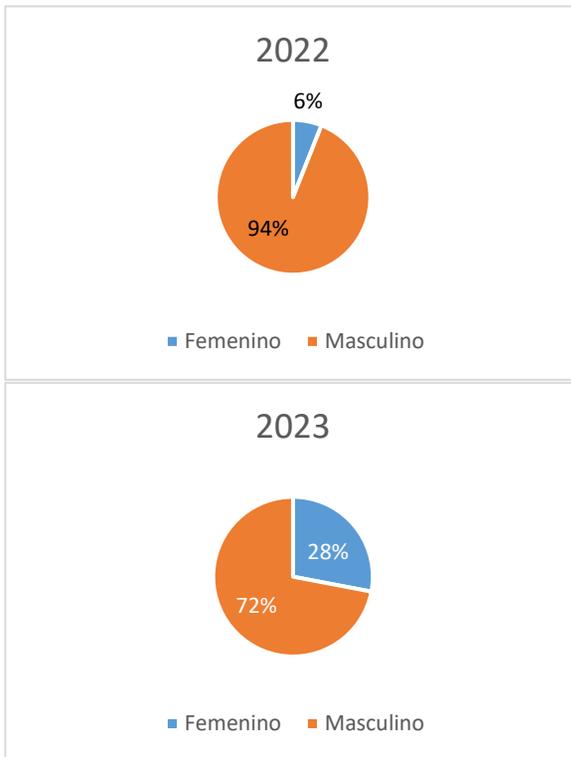
Evidencias:

6.1.2.3 Informe de encuesta de Satisfacción 2023

6.1.2.4 Informe de encuesta de satisfacción 2022

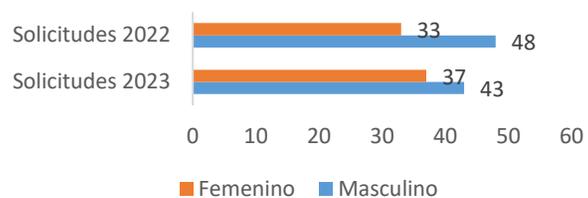
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).

Para este 2023, se realizaron un total de 110 encuestas, a diferencia del 2022 que se realizaron un total de 100 entrevistas de encuestas.



En cuanto al servicio de acceso a la información, se pueden observar los siguientes datos:

Cantidad de Solicitudes de Información a la DAI
2022 vs 2023



Se evidencia que el ministerio considera las necesidades de los ciudadanos/clientes para sus servicios.

Evidencias:

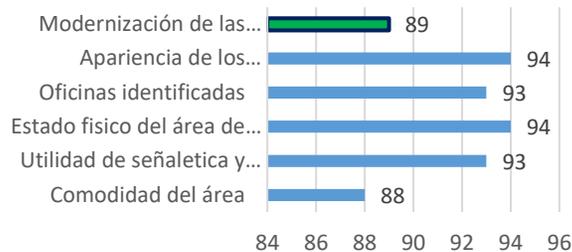
6.1.2.5 Cronológico de solicitudes de acceso al año 2023.

6.1.2.6 Cronológico de solicitudes de acceso al año 2022.

5) Capacidad de la organización para la innovación.

Se evidencia una satisfacción de un 89% con relación a la innovación (modernización) de las instalaciones y los equipos institucionales como se muestra a continuación:

Elementos Tangibles



Además, el MEM, evidencia la innovación constante y la mejora continua, a través de la gestión de los procedimientos institucionales y los esfuerzos para integrarse en los programas de ventanilla única a través del procedimiento de “Permiso de Construcción de Gasoducto de Gas Natural”

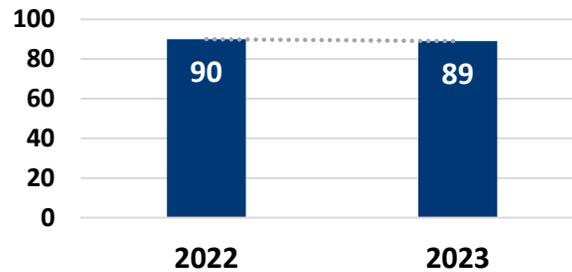
Evidencias:

- 6.1.2.7 Informe de encuesta de Satisfacción 2023
- 6.1.2.8 Procedimiento para el otorgamiento de permisos de construcción de gasoducto de gas natural 2021 vs 2024
- 6.1.2.9 Correo de notificación de formulario para solicitud de servicio de gasoducto Ventanilla Única.

6) Agilidad de la organización.

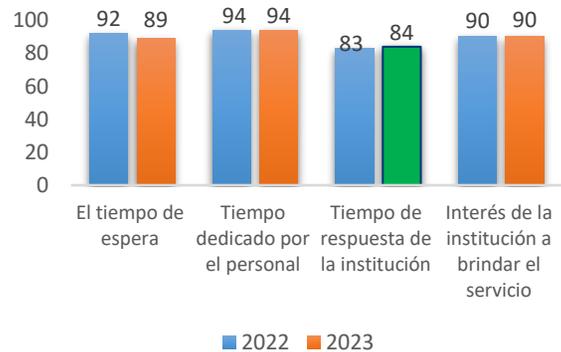
El MEM evidencia una satisfacción en la capacidad de respuesta de un 89%, demostrando capacidad de agilidad en la respuesta que da la institución a los ciudadanos/clientes y partes interesadas.

Capacidad de respuesta



En el detalle de la dimensión de capacidad de respuesta, se puede observar como el “tiempo de respuesta de la institución” ha subido un punto porcentual en 2023 con relación al año 2022.

Capacidad de Respuesta Institucional 2022 vs 2023



Evidencias:

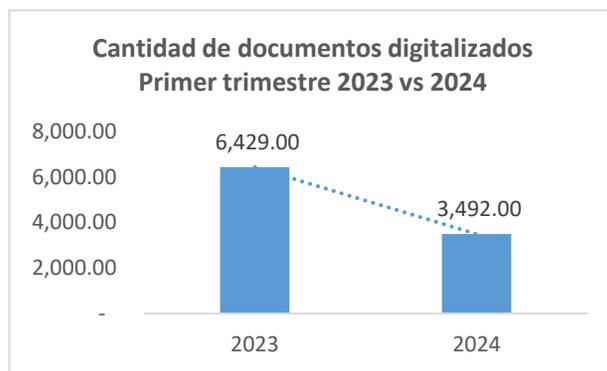
6.1.2.10 Informe de encuesta de Satisfacción 2023

6.1.2.11 Informe de encuesta de satisfacción 2022

7) Digitalización en la organización.

Como ya fue mostrado anteriormente se evidencia una satisfacción de un 89% con relación a la innovación (modernización) de las instalaciones y los equipos institucionales.

Desde otra perspectiva, luego del inicio del programa “MEM Digital” la institución ha digitalizado más de 900,000 documentos. En el mismo sentido, presentamos una comparativa entre los primeros trimestres del 2022 y 2023, donde se aprecia como ha ido disminuyendo la cantidad de documentos escaneados, esto como resultado del avance del proyecto.



Evidencia:
6.1.2.12 Reporte evolutivo a febrero 2024
Digitalización Documentos VME en DocuWare.
6.1.2.13 Informe de digitalización de documentos institucionales.

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

Documento Externo
SGC-MAP

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

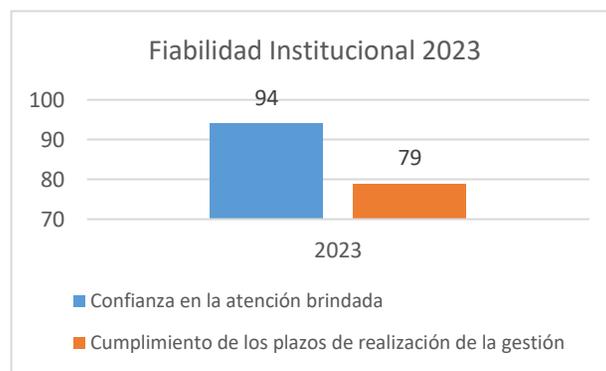
Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora						
<p>l) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>Se evidencia una satisfacción de una capacidad de respuesta de un 89% para 2023. Esta contrasta con el 90% obtenido durante el 2022, sin embargo, se mantiene en los rangos aceptables de la institución.</p> <div data-bbox="743 370 1360 743" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Capacidad de respuesta</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Capacidad de respuesta (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>89</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>En detalle, se presentan los siguientes puntos comparativos donde se ve una disminución el tiempo de espera, pero aún se mantiene en los márgenes de aceptación:</p>	Año	Capacidad de respuesta (%)	2022	90	2023	89	
Año	Capacidad de respuesta (%)							
2022	90							
2023	89							

Capacidad de Respuesta Institucional 2022 vs 2023



En la dimensión de “Fiabilidad” el ministerio obtuvo una puntuación de **86** puntos porcentuales en promedio de satisfacción de los clientes ciudadanos.

En detalle se muestran los puntos obtenidos en confianza en la atención brindada y el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión.



Evidencias:

6.2.1.1 Informe de encuesta de Satisfacción 2023

Documento Externo
SGC-MAP

	6.2.1.2 Informe de encuesta de satisfacción 2022	
2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.	<p>Los reportes estadísticos sobre la gestión de quejas recibidas a través del enlace 311 del portal WEB institucional indican que no se han presentado quejas de los clientes externos para el 2023.</p> <p>Sin embargo, en el trimestre abril-junio, el MEM recibió 3 sugerencias externas. Estas fueron remitidas al despacho del Ministro para que sigan su curso a las distintas unidades ejecutorias del ministerio.</p> <p>Evidencias: 6.2.1.3 Reportes quejas, denuncias, reclamos y sugerencias 311 6.2.1.4 Respuesta y tratamiento a sugerencias portal 311</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>El MEM lleva registro de las no conformidades que afectan el desarrollo de los sistemas de gestión institucionales. Como el Ministerio se ha certificado en la ISO 50001:2018, tiene en su haber registro de “No conformidades y Acciones correctivas” de las situaciones que tengan el potencial de afectar el SGEEn. Además, se muestran evidencias de uno de los análisis que usa la institución de causa raíz, como es “5 ¿por qué?”</p> <p>Evidencias: 6.2.1.5 VIT-DDE-FR16, No conformidades Acciones Correctivas (desviación abril).</p>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>El MEM continúa el proceso de elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano. Ha creado su Brochure de la carta.</p>	

Durante la elaboración del documento, se han planteado los servicios, estándares y compromisos de los servicios prestados.

Siendo estos los servicios oficiales ofrecidos por el MEM:

- Formación sobre Ahorro y Eficiencia Energética
- Charla educativa Sobre Energía Renovable y Recorrido Guiado por las Instalaciones del PTER
- Charlas sobre Transición Energética
- Utilización de Espacios para Actividades Educativas, Culturales e Inclusivas
- Promoción y Capacitación en Seguridad Energética e Infraestructura
- Talleres de Capacitación en Materia de Seguridad y Salud Minera
- Charlas sobre Utilización y Aplicación de la Energía Nuclear
- Sensibilización sobre la Importancia de la Energía para el Desarrollo
- Charla de Concientización en Energía y Minas a través de la Dirección de Gestión Social
- Atención de Denuncias Ciudadanas de Incidentes a Infraestructura Energética
- Visitas Técnicas de Seguridad Energética e Infraestructuras
- Auditorías Energéticas
- Asesoría en la Utilización de Tecnología Nuclear
- Servicio de Electrificación Rural y Suburbana
- Emisión de Certificación de No Objeción para Exportación de Ámbar y Larimar

Documento Externo
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> • Emisión de Resolución de Concesión Minera para Exploración o Explotación Minera • Asesoría en Materia de Seguridad y Salud Minera • Otorgamiento de Permisos de Construcción de Gasoducto Tradicional de Gas Natural • Autorización de Exploración de Hidrocarburos • Consulta de la base Nacional de Datos de Hidrocarburos. <p>Evidencias: 6.2.1.6 Servicios Principales del MEM 6.2.1.7 Brochure CCC - Ministerio de Energía y Minas 2023</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El MEM tiene más de 10 canales de información, entre estos están:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal WEB • Central Telefónica • Sala informativa • Redes sociales (visor con actualización frecuente de contenido) • Línea *462 • Enlace 311 • Correo Institucional • OAI. <p>Las plataformas tecnológicas disponibles para información 24 horas son:</p>	

- Chat en línea de la Plataforma SAIP
- Info@mem.gob.do
- Redes Sociales

Evidencias:

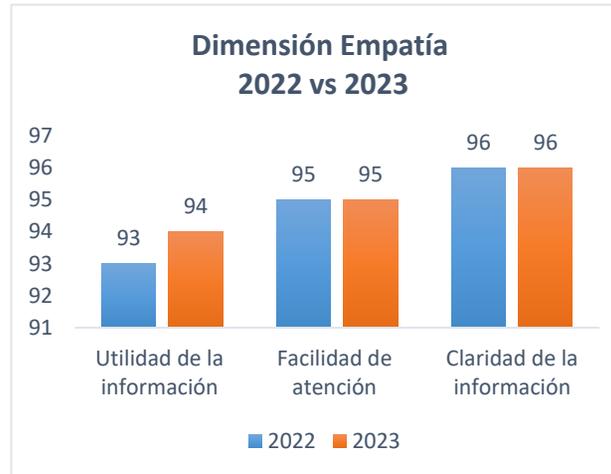
6.2.2.1 Sala Informativa del MEM

6.2.2.2 Chat en línea institucional

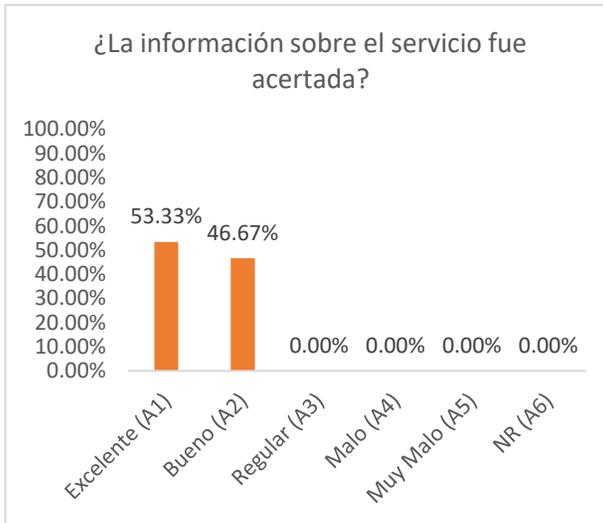
6.2.2.3 Redes sociales Ministerio de Energía y Minas.

2) Disponibilidad y exactitud de la información.

Con relación a la disponibilidad y exactitud de la información, el MEM, en la dimensión de “Empatía” de la “Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2023” obtuvo resultados de utilidad y suficiencia de la información de un 94%, una facilidad para obtener la información de un 95% y un 96% en la claridad de la información.



Por el lado de las encuestas de satisfacción institucionales del 2024, el Ministerio obtuvo los siguientes resultados en la pregunta de: “¿La información sobre el servicio fue acertada?”.



Evidencias:

6.2.2.4 Informe de encuesta de Satisfacción 2023

6.2.2.5 Informe de encuesta de satisfacción 2022

6.2.2.6 Resultados encuesta de servicios institucionales

3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.

El MEM dispone de varios canales, a través de los cuales presenta las siguientes informaciones:

- Memoria de Rendición de Cuentas
- El PEI
- Informes de Ejecución Presupuestaria
- Informes de Evaluación de Metas Físicas Financieras
- Informes de Seguimiento

Presupuestos



Informe Anual de Desempeño Respresario 2023 PDF Informe Físico Financiero Trimestral Ejecución Presupuestaria conforme a la Ley 423-06.

[Descargar \(865 KB pdf\)](#)



Informe de Evaluación Metas Físicas-Financieras Trimestre Octubre - Diciembre 2023 Informe Físico Financiero Trimestral Ejecución Presupuestaria conforme a la Ley 423-06.

[Descargar \(6 MB pdf\)](#)

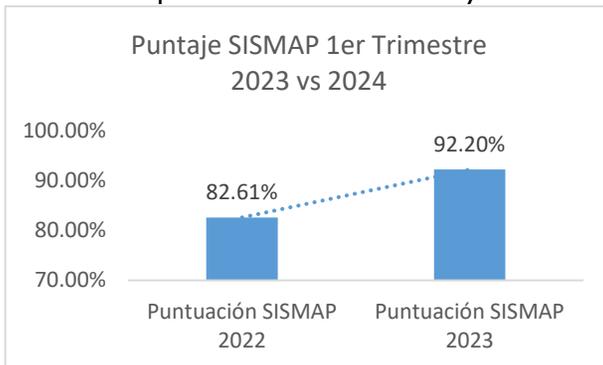


Informe de Evaluación Metas Físicas-Financieras Trimestre Octubre - Diciembre 2023 Excel Informe Físico Financiero Trimestral Ejecución Presupuestaria conforme a la Ley 423-06.

[Descargar \(109 KB vnd.openxmlformats-officedocument.spreadsheetml.sheet\)](#)

Además, con relación a los resultados de la organización, a través del portal de seguimiento de SISMAP, se puede apreciar el nivel de cumplimiento y los resultados obtenidos por parte del MEM.

En la siguiente gráfica se puede apreciar la diferencia porcentual de la puntuación obtenida por el MEM en el mismo período de los años 2023 y 2024.



Evidencias:

6.2.2.7 Portal de transparencia MEM – Memorias Institucionales

6.2.2.8 Portal de Transparencia MEM – Informes de Seguimiento Plan Operativo Anual POA

6.2.2.9 Portal de Transparencia - Presupuestos

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>6.2.2.10 Puntuación Indicador SISMAP 2024 6.2.2.11 Puntuación Indicador SISMAP 2023</p>										
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>El MEM tiene debidamente conformado el Departamento de Acceso a la Información Pública.</p> <p>De acuerdo con los resultados obtenidos en la “Encuesta de satisfacción ciudadana del 2023” el 95% de los encuestados destaca la facilidad con la que fue atendido, además de un 96% que manifestó estar de acuerdo con que la información proporcionada fue clara.</p> <div data-bbox="743 495 1352 961" data-label="Figure"> <p>The chart shows the following data:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>2022</th> <th>2023</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Facilidad de atención</td> <td>95</td> <td>95</td> </tr> <tr> <td>Claridad de la información</td> <td>96</td> <td>96</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Además, el MEM cuenta con disponibilidad de la información en la WEB para todos los ciudadanos clientes a través de los portales establecidos con dichos fines.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia • Portal de Datos Abiertos <p>Evidencias:</p>	Categoría	2022	2023	Facilidad de atención	95	95	Claridad de la información	96	96	
Categoría	2022	2023									
Facilidad de atención	95	95									
Claridad de la información	96	96									

	<p>6.2.2.12 Portal de transparencia MEM y Portal de Datos Abiertos</p> <p>6.2.2.14 Informe de encuesta de Satisfacción 2023</p> <p>6.2.2.15 Informe de encuesta de Satisfacción 2022</p>							
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>La encuesta de “Satisfacción del Cliente Externo del 2023” en la dimensión de empatía, pone en evidencia que los ciudadanos/clientes del MEM están, en un 98%, satisfechos con el horario de atención al público.</p> <p>Y con relación al resultado de la encuesta en el año 2022, se puede ver un aumento de 5 puntos porcentuales en la satisfacción de los clientes ciudadanos.</p> <div data-bbox="747 639 1323 961" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Dimensión Empatía 2022 vs 2023</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Horario de atención</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>93</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>98</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.2.16 Informe de encuesta de Satisfacción 2023</p> <p>6.2.2.17 Informe de encuesta de Satisfacción 2022</p>	Año	Horario de atención	2022	93	2023	98	
Año	Horario de atención							
2022	93							
2023	98							
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p>Con relación al “tiempo de espera antes de ser atendido”, en los resultados de la dimensión de “Capacidad de Respuesta” el Ministerio obtuvo una puntuación de 89%.</p>							

	<p style="text-align: center;">Puntaje del tiempo de espera Encuesta de satisfacción ciudadana 2023</p>  <p style="text-align: center;">Evidencias: 6.2.2.18 Informe de encuesta de Satisfacción 2023 6.2.2.19 Captura de Pantalla Reporte de Chat Interactivo MEM</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>El Ministerio de Energía y Minas (MEM) tiene el compromiso de respuesta a solicitudes según lo establecido en la Ley General de Libre Acceso a la Información núm. 200-04, que es de 15 días. Cuando se tiene la respuesta, a través de la DAI se canaliza el contacto ciudadano por llamadas, correos electrónicos, mensajes del chat interactivo y notificaciones del portal único de Solicitudes de Acceso a la Información Pública (SAIP).</p> <p>A través del informe de satisfacción del cliente, se evidencia que el tiempo dedicado al servicio tiene una valoración de un 94% de satisfacción.</p>	

	<p style="text-align: center;">Comparación de la Capacidad de Respuesta Institucional 2022 vs 2023</p>  <p style="text-align: center;">Tiempo dedicado por el personal</p> <p style="text-align: center;">■ 2022 ■ 2023</p> <p>Evidencias: 6.2.2.20 Informe de encuesta de Satisfacción 2023 6.2.2.21 Informe de encuesta de Satisfacción 2022</p>	
<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Los servicios del Ministerio de Energía y Minas están establecidos en la normativa vigente con un tarifario estandarizado por servicio, y recopilado en una resolución jurídica.</p> <p>Evidencias: 6.2.2.22 Resolución MEM-035-2016, normativa de tarifario 6.2.2.23 Portal de Servicios MEM</p>	
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas posee una lista desplegable en su portal web con todos los servicios que ofrece. De igual manera, matrices organizadas que se han creado con los servicios institucionales para carta compromiso al ciudadano, demanda de servicios por trimestre, encuestas de satisfacción a servicios del MEM (por cada área misional), catálogo de servicios, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p>	

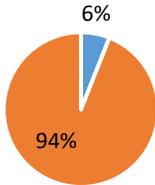
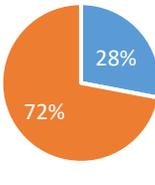
	6.2.2.24 Matrices de demandas y servicios de Carta Compromiso al Ciudadano 6.2.2.25 Catálogo de servicios MEM.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	<p>El MEM cuenta con canales de información y comunicación, a través de los cuales los ciudadanos clientes pueden tramitar sus sugerencias sobre los procesos de los servicios que ofrece la institución.</p> <p>Esto queda evidenciado en la encuesta de satisfacción y los buzones de quejas y sugerencias de la institución, además del portal 311 donde los ciudadanos pueden presentar sus quejas y sugerencias.</p> <p>Además, el MEM cuenta con su “Procedimiento de Satisfacción al Cliente Externo”, mismo que define los medios a través de los cuales los clientes/ciudadanos y partes interesadas pueden sugerir modificaciones en los productos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.3.1 Informe de encuesta de Satisfacción 2023. 6.2.3.2 DPD-DCG-FR20 - Formulario Buzón de Sugerencias Externas. 6.2.3.3 DPD-DCG-PR06 - Procedimiento de Satisfacción Externo.</p>	
2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs	Durante el 2022, el MEM no recibió quejas y/o sugerencias en los procesos y servicios que ofrece a sus ciudadanos/clientes y partes interesadas. Sin	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>embargo, en el 2023, la institución recibió 3 sugerencias, mismas que fueron tramitadas a las unidades responsables de las mismas y fueron resueltas por estas.</p> <div data-bbox="747 277 1360 643" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Sugerencias recibidas 311</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sugerencias recibidas 311</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Evidencias: 6.2.3.4 Reportes quejas, denuncias, reclamos y sugerencias 311 6.2.3.5 Respuesta y tratamiento a sugerencias portal 311.</p>	Año	Sugerencias recibidas 311	2022	1	2023	3	
Año	Sugerencias recibidas 311							
2022	1							
2023	3							
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>La institución sigue innovando en la forma en que aplica nuevos métodos de atenciones a los usuarios y esta vez lo hace con la integración de uno de sus servicios a “ventanilla única”.</p> <p>Este servicio en cuestión es el “Procedimiento para Otorgar Permisos de Construcción de Gasoducto Tradicional de Gas Natural”</p> <p>Además, el Ministerio cuenta con un “Chat en línea” para seguir ofreciendo servicios a los ciudadanos clientes que necesiten atenciones con sus solicitudes.</p> <p>Evidencias:</p>							

	<p>6.2.3.6 Servicio de gasoducto ventanilla única 6.2.3.7 Procedimiento para Otorgar Permisos de Construcción de Gasoducto Tradicional de Gas Natural (Consulta) 6.2.3.8 Chat en línea institucional</p>													
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>En las encuestas que realiza el MEM, se considera la diversidad de género de los clientes que vienen a solicitar un servicio a la institución.</p> <p>Se expresan las cantidades encuestadas en las “Encuestas de Satisfacción del Servicio del Cliente Externo” del 2022 y el 2023, respectivamente.</p> <div data-bbox="743 565 1320 1321" style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">2022</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Género</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Femenino</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">2023</p>  <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Género</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Femenino</td> <td>28%</td> </tr> <tr> <td>Masculino</td> <td>72%</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Género	Porcentaje	Femenino	6%	Masculino	94%	Género	Porcentaje	Femenino	28%	Masculino	72%	
Género	Porcentaje													
Femenino	6%													
Masculino	94%													
Género	Porcentaje													
Femenino	28%													
Masculino	72%													

	<p>Además, la institución certifica su compromiso con la equidad de género y la inclusión, a través de la “Política de Equidad de Género e Inclusión de Personas con Discapacidad”. Dicho documento busca implementar el enfoque de género desde los principios de igualdad, razonabilidad y transparencia en la cultura organizacional del MEM, con la finalidad de garantizar igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.3.9 Política de Equidad de Género e Inclusión de Personas con Discapacidad</p> <p>6.2.3.10 Comité de Transversalización con Enfoque de Género</p> <p>6.2.3.11 Informe de encuesta de Satisfacción 2022</p> <p>6.2.3.12 Informe de encuesta de Satisfacción 2023</p>	
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>En base a la revisión periódica realizada a los grupos de interés se obtuvieron los resultados analizados a través de la encuesta. Ver resultados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>6.2.3.13 Informe de Expectativas de Servicios Externos.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>Se evidencia:</p>	

	<p>6.2.4.1 Cronológico de Solicitudes de Acceso al Año 2022.</p> <p>6.2.4.2 Cronológico de Solicitudes de Acceso al Año 2023.</p> <p>6.2.4.3 Respuestas del Departamento de Acceso a la Información a Clientes MEM</p>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>Se evidencian resultados positivos en cuanto a la transparencia de las informaciones, los resultados de indicadores de las acciones implementadas en el MEM.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>6.2.4.4 Matriz de Indicadores del Departamento de Acceso a la Información.</p> <p>6.2.4.5 Resultados de Indicadores de la DIGEIG.</p> <p>6.2.4.6 Evaluación Subportal de Transparencia Enero 2024.</p> <p>6.2.4.7 Portal de Transparencia MEM - INDICE DE TRANSPARENCIA</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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).	Los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional nos ayudan medir el desempeño general de una organización en 2022 Los resultados de la encuesta muestran que el 80% de los empleados de una organización están de acuerdo en que el cumplimiento de los estándares organizacionales ayuda a mejorar la credibilidad y la	

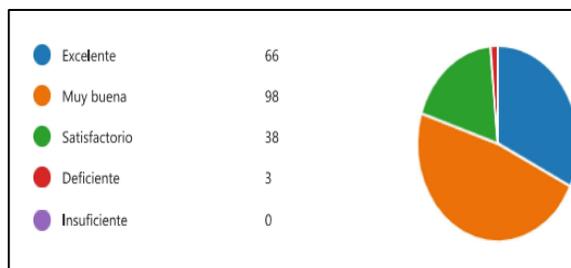
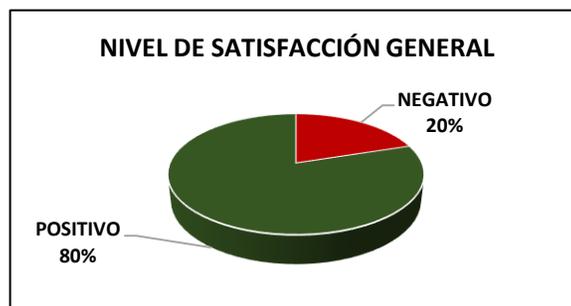
imagen de la organización en el año 2023 se obtuvo una valoración con un resultado de 79%.

Evidencias:

2023



2022

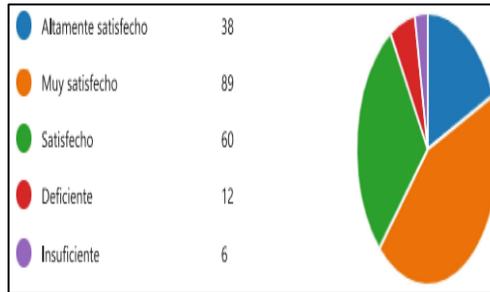


Se evidencia:

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>7.1.1.1 Informe de Clima y Cultural Organizacional 2022-2023</p> <p>7.1.1.2 Resultados rendimiento general de la organización/fotos.</p> <p>7.1.1.3 Informe del SISMAP 22 ,2024</p> <p>7.1.1.4 Informe de Implementación del plan de acción de Clima.</p>											
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Se evidencia en los resultados de la encuesta de clima los colaboradores dos dijeron que estaban involucrados en la toma de decisiones y en los niveles existentes de delegación y autoridad.</p> <p>EL MEM involucra a los todos sus colaboradores de en la toma de decisiones y garantiza que los empleados comprendan la misión, la visión y los valores de la institución.</p> <table border="0"> <tr> <td>● Altamente satisfecho</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>● Muy satisfecho</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>● Satisfecho</td> <td>62</td> </tr> <tr> <td>● Deficiente</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>● Insuficiente</td> <td>2</td> </tr> </table>  <p>Evidencias:</p> <p>7.1.5 Informe de Encuesta de Clima 2022-2023</p> <p>7.1.1.6 formulación del POA y Presupuesto 2023/correo</p> <p>7.1.1.7 Misión, visión, y valores aprobados.</p> <p>7.1.1.8 Resultado de encuesta de necesidades y expectativas institucionales</p>	● Altamente satisfecho	47	● Muy satisfecho	85	● Satisfecho	62	● Deficiente	9	● Insuficiente	2	
● Altamente satisfecho	47											
● Muy satisfecho	85											
● Satisfecho	62											
● Deficiente	9											
● Insuficiente	2											
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>El MEMRD ha establecido diversos comités multidisciplinarios para asegurar la mejora continua de los procesos del Ministerio, entre ellos: el</p>											

	<p>Comité de Calidad, el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Comité de Compras, el Comité de Integridad, la Asociación de Servidores Públicos, y el Comité de NOBACI.</p> <p>El Comité de Calidad trabajará con sus miembros para desarrollar la Autoevaluación CAF, como resultado, se identificaron iniciativas para actualizar los planes de mejora de la Institución.</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <table border="0" style="margin-right: 20px;"> <tr><td>● Altamente satisfecho</td><td>48</td></tr> <tr><td>● Muy satisfecho</td><td>76</td></tr> <tr><td>● Satisfecho</td><td>58</td></tr> <tr><td>● Deficiente</td><td>16</td></tr> <tr><td>● Insuficiente</td><td>7</td></tr> </table>  </div> <p>Evidencias: 7.1.1.9. Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. 7.1.1.10. Informe Encuesta de Clima y Cultural Organizacional 2022-2023. 7.1.1.11. Comité de Calidad.</p>	● Altamente satisfecho	48	● Muy satisfecho	76	● Satisfecho	58	● Deficiente	16	● Insuficiente	7	
● Altamente satisfecho	48											
● Muy satisfecho	76											
● Satisfecho	58											
● Deficiente	16											
● Insuficiente	7											
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>El MEMRD cuenta con disposiciones de integridad para la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo lleva a cabo una variedad de actividades para crear conciencia y difundir temas relacionados con la conducta ética, los valores institucionales y la importancia del compromiso ético.</p> <p>Además, cuenta con buzón de sugerencia y Quejas que es completamente anónima y accesible para todos los colaboradores.</p>											



Evidencias:

7.1.1.12. Acta de la Comisión de Integridad 2022.

7.1.1.13. Listado de asistencia reunión del Código de Integridad 2023 y Código de Integridad.

7.1.1.14. Planilla de los Miembros de la Comisión de integridad 2023

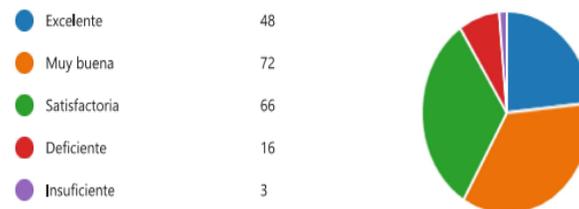
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.

El resultado obtenido de la encuesta de clima y cultura organizacional en la dimensión de calidad de vida laboral de para diversas responsabilidades de la organización es del 86% para el año 2022 y para el 2023 es del 82% dando respuestas satisfactorias.

2022



2023



Evidencias:

7.1.1.15. Informe Encuesta de Clima y Cultural Organizacional 2022-2023

Resultado de encuesta de necesidades y expectativas institucionales

6) La responsabilidad social de la organización.

EL MEMRD asume la responsabilidad social Organizando programas, seminarios, talleres, charlas y capacitaciones, frenar el proceso de desertificación.

Además, en los resultados de encuesta de necesidades y expectativas institucionales se evidencia que se cumple con la responsabilidad social con 139 percepciones de los colaboradores.

● Si cumple	139
● Pudiera hacer más	64
● No cumple	2



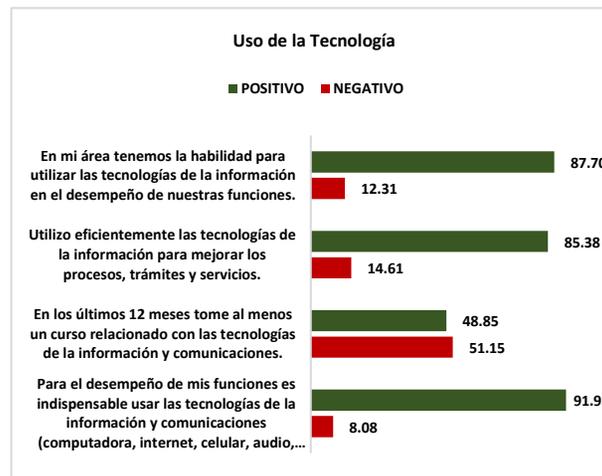
Evidencias:
 7.1.1.16. Política de Participación Social.
 7.1.1.17. Resultado de encuesta.

7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.

En cuanto a la persecución de los colaboradores obtenidos de la encuesta de clima se evidencia el uso de la tecnología para el desempeño de sus funciones laborales.

Evidencias:

2023



2022

Uso de la Tecnología

■ POSITIVO ■ NEGATIVO



Excelente	74
Muy buena	72
Satisfactoria	42
Deficiente	12
Insuficiente	5



Evidencias:

7.1.1.18. Informe Encuesta de Clima y Cultural Organizacional 2022-2023

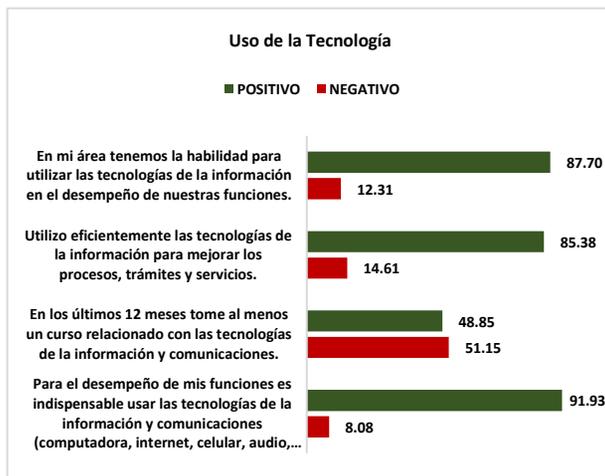
7.1.1.19. Informe de la auditoria y certificación de la Norma ISO 50001.

7.1.1.20. Resultado de encuesta de necesidades y expectativas institucionales.

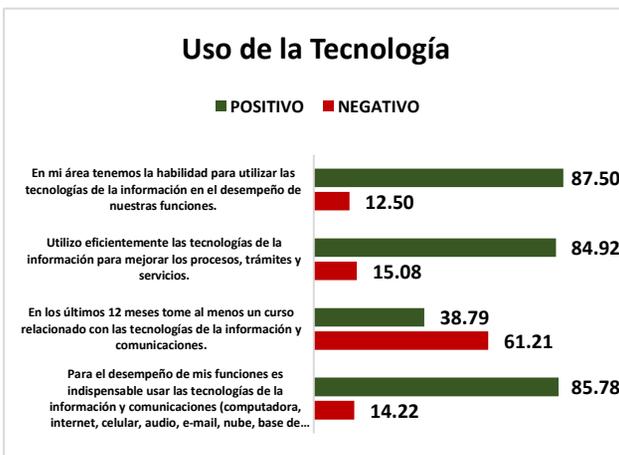
8) El impacto de la digitalización en la organización.

EL MEMRD tienen como objetivos optimizar procesos y mejorar su

competitividad y posicionamiento organizacional, utilice herramientas tecnológicas para ayudar a satisfacer las necesidades de los usuarios internos.
2023



2022



● Excelente	64
● Muy buena	64
● Satisfactoria	57
● Deficiente	16
● Insuficiente	4



Evidencias:

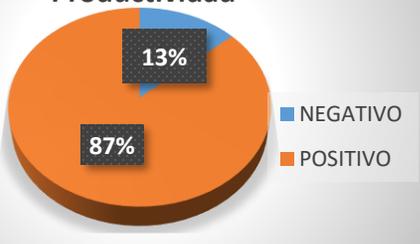
7.1.1.22. Informe Encuesta de Clima y Cultural Organizacional 2022-2023.

9) La agilidad de la organización.

Los resultados obtenidos de la encuesta de clima la perspectiva positiva sobre el enfoque a resultado y productividad arrojó para el 2022 un 87% y en el 2023 un 85%.

2023



	<p>2022</p> <div style="text-align: center;"> <p>Enfoque a Resultado y Productividad</p>  <p>■ NEGATIVO ■ POSITIVO</p> </div> <table border="0"> <tr><td>● Excelente</td><td>36</td></tr> <tr><td>● Muy buena</td><td>69</td></tr> <tr><td>● Satisfactorio</td><td>65</td></tr> <tr><td>● Deficiente</td><td>27</td></tr> <tr><td>● Insuficiente</td><td>8</td></tr> </table>  <p>Evidencias: 7.1.1.23. Informe Encuesta de Clima y Cultural Organizacional 2022-2023.</p>	● Excelente	36	● Muy buena	69	● Satisfactorio	65	● Deficiente	27	● Insuficiente	8	
● Excelente	36											
● Muy buena	69											
● Satisfactorio	65											
● Deficiente	27											
● Insuficiente	8											

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	Se evidencia en el 2022 el 88% de los colaboradores entrevistados percibieron que los directivos de la organización tienen la capacidad suficiente de dirigir los equipos de trabajo. Los colaboradores encuestados en 2023 consideraron	

Documento Externo
SGC-MAP

con un 80% de satisfacción en cuanto al manejo de su supervisor en este aspecto.

Evidencias:

2023



2022

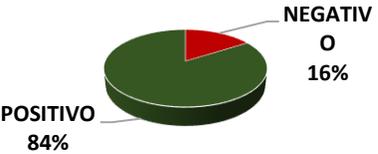
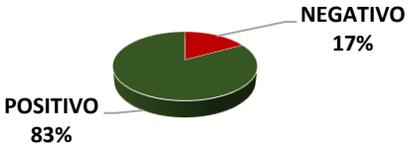


Excelente	45
Muy bueno	68
Satisfactorio	66
Deficiente	21
Insuficiente	5



7.1.2.1. Informe Encuesta de Clima y Cultural Organizacional 2022-2023.

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Resultado de encuesta de necesidades y expectativas institucionales.</p>											
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas podemos mencionar la percepción de los colaboradores de la normatividad y proceso que arrojó el resultado de la encuesta de clima un porcentaje positivo del año 2022 83% y en el 2023 el 84%.</p> <p>2023</p> <div data-bbox="751 407 1360 654" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Normatividad y Proceso</p>  <p>POSITIVO 84%</p> <p>NEGATIVO 16%</p> </div> <p>2022</p> <div data-bbox="737 768 1352 1003" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Normatividad y Proceso</p>  <p>POSITIVO 83%</p> <p>NEGATIVO 17%</p> </div> <div data-bbox="762 1101 1339 1339" style="margin-top: 20px;"> <table border="0"> <tr> <td>● Excelente</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td>● Muy bueno</td> <td>88</td> </tr> <tr> <td>● Satisfactorio</td> <td>63</td> </tr> <tr> <td>● Deficiente</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>● Insuficiente</td> <td>4</td> </tr> </table>  </div> <p>Evidencias:</p>	● Excelente	34	● Muy bueno	88	● Satisfactorio	63	● Deficiente	16	● Insuficiente	4	
● Excelente	34											
● Muy bueno	88											
● Satisfactorio	63											
● Deficiente	16											
● Insuficiente	4											

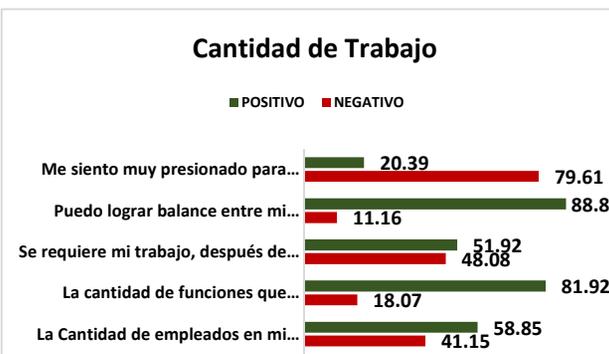
7.1.2.2. Informe Encuesta de Clima y Cultural Organizacional 2022-2023.

3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.

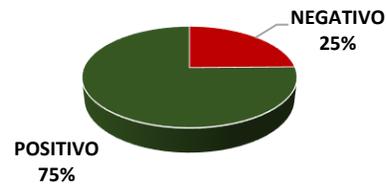
Evidencias:
2023



2022



Cantidad de Trabajo



Evidencias:

7.1.2.3. Informes técnicos Evaluación del Desempeño 2022-2023.

7.1.2.4. Informe Encuesta de Clima y Cultural Organizacional 2023.

Altamente satisfecho	38
Muy satisfecho	85
Satisfecho	65
Deficiente	14
Insuficiente	3



Cantidad de Trabajo

■ POSITIVO ■ NEGATIVO



4) La gestión del conocimiento.

Evidencias:
2023

Capacitación Especializada y Desarrollo

■ POSITIVO ■ NEGATIVO



Capacitación Especializada y Desarrollo

■ POSITIVO ■ NEGATIVO



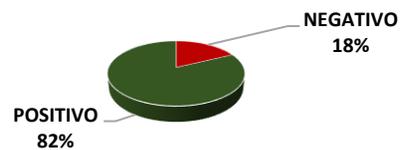
- Altamente satisfecho 39
- Muy satisfecho 81
- Satisfecho 66
- Deficiente 15
- Insuficiente 4



Documento Externo
SGC-MAP

	<p>7.1.2.5. Capacitación vía ZOOM 2022 y 2023. 7.1.2.6. Capacitación virtual ISO 5000I 2022-2023. 7.1.2.7. Informe Encuesta de Clima y Cultural Organizacional 2022-2023</p>													
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Evidencias: 2023</p> <div data-bbox="751 370 1354 750" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Comunicación</caption> <thead> <tr> <th>Enunciado</th> <th>POSITIVO</th> <th>NEGATIVO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mis superiores comunican la visión, misión y los valores...</td> <td>81.93</td> <td>18.08</td> </tr> <tr> <td>En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios...</td> <td>79.62</td> <td>20.39</td> </tr> <tr> <td>En mi trabajo nos comunicamos entre las...</td> <td>80.38</td> <td>19.62</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>7.1.2.8. Encuesta de Partes Interesadas Clima.</p>	Enunciado	POSITIVO	NEGATIVO	Mis superiores comunican la visión, misión y los valores...	81.93	18.08	En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios...	79.62	20.39	En mi trabajo nos comunicamos entre las...	80.38	19.62	
Enunciado	POSITIVO	NEGATIVO												
Mis superiores comunican la visión, misión y los valores...	81.93	18.08												
En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios...	79.62	20.39												
En mi trabajo nos comunicamos entre las...	80.38	19.62												
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Evidencias: 2023</p> <div data-bbox="751 901 1354 1252" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Reconocimiento Laboral</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>POSITIVO</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>NEGATIVO</td> <td>21%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>2022</p>	Categoría	Porcentaje	POSITIVO	79%	NEGATIVO	21%							
Categoría	Porcentaje													
POSITIVO	79%													
NEGATIVO	21%													

Reconocimiento Laboral



Altamente satisfecho	33
Muy satisfecho	63
Satisfecho	69
Deficiente	29
Insuficiente	11



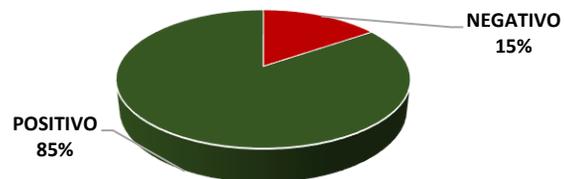
7.1.2.9. Reconocimiento a los Colaboradores del MEM/Fotos.

7.1.2.10. Informe Encuesta de Clima y Cultural Organizacional 2023.

7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

Evidencias:
2023

Enfoque a Resultado y Productividad

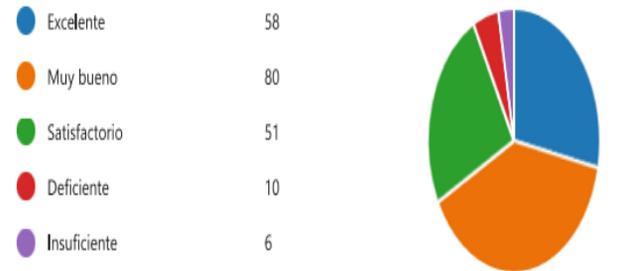


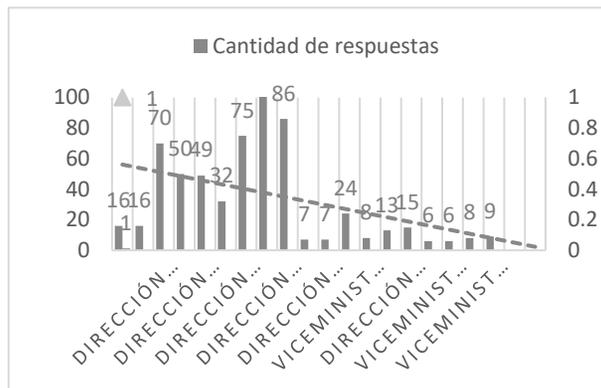
Enfoque a Resultado y Productividad

■ POSITIVO ■ NEGATIVO



2022





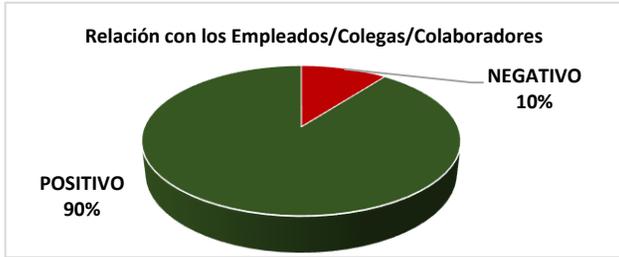
7.1.2.11. Resultado de encuesta de necesidades y expectativas institucionales
 7.1.2.12. Encuesta de Clima y Cultural Organizacional 2022-2023.

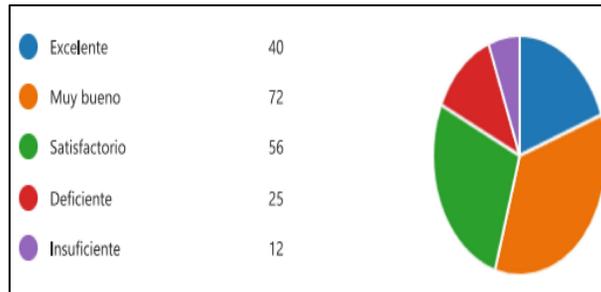
3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	Evidencias: 2023 	



2022





7.1.3.1. Informe Encuesta de Clima y Cultural Organizacional 2023.

2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).

Evidencias:

2023



2022

Balance Trabajo Familia

■ POSITIVO ■ NEGATIVO



Altamente satisfecho	57
Muy satisfecho	85
Satisfecho	46
Deficiente	9
Insuficiente	8



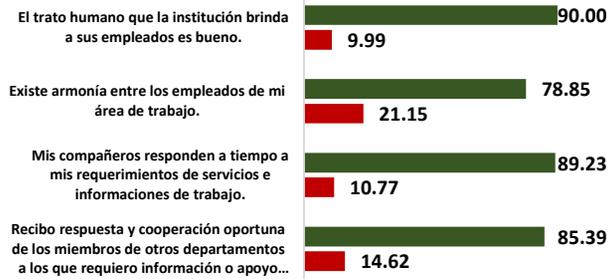
7.1.3.2. Informe Encuesta de Clima y Cultural
7.1.3.3. Resultado de encuesta de necesidades y expectativas institucionales

3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.

Evidencias:
2023

Relación con los Empleados/Colegas/Colaboradores

■ POSITIVO ■ NEGATIVO



2022

Excelente	56
Muy bueno	72
Satisfactorio	57
Deficiente	18
Insuficiente	2



■ POSITIVO ■ NEGATIVO

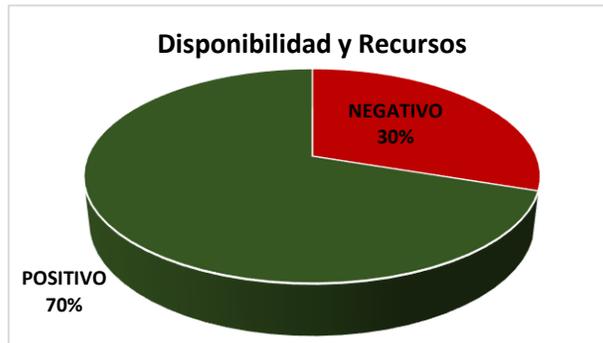


7.1.3.3. Informe de los resultados de la Encuesta de Clima y Cultural Organizacional 2022.-2023.

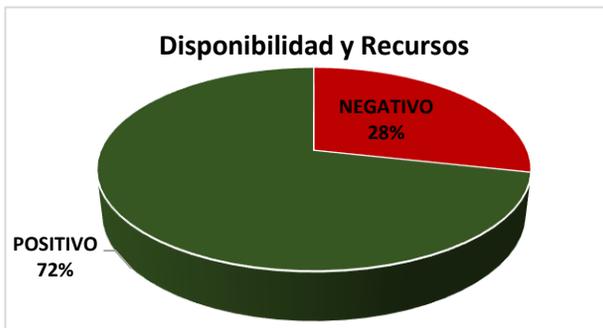
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.

Evidencias:

2023



2022





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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>El desarrollo sistemático de la carrera y las competencias es una herramienta esencial para el éxito profesional. Al seguir un enfoque sistemático para tu desarrollo profesional, puedes aumentar tus posibilidades de alcanzar tus metas y tener una carrera satisfactoria.</p> <p>Evidencias: 2023</p>	

Capacitación Especializada y Desarrollo

Capacitación Especializada y Desarrollo

■ POSITIVO ■ NEGATIVO



2022



Se evidencia:

7.1.4.1. Informe Encuesta de Clima y Cultural Organizacional 2023.

<p>2) Motivación y empoderamiento.</p>	<p>La motivación y el empoderamiento son dos conceptos cruciales en el ámbito laboral y organizacional. En el MEM se evalúa a través de encuestas en el cual, nos permite obtener los resultados de la motivación y el empoderamiento en una encuesta:</p> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <table border="0" style="margin-right: 20px;"> <tr> <td style="display: flex; align-items: center;">● Altamente motivado</td> <td style="text-align: right;">57</td> </tr> <tr> <td style="display: flex; align-items: center;">● Muy satisfecho</td> <td style="text-align: right;">77</td> </tr> <tr> <td style="display: flex; align-items: center;">● Satisfecho</td> <td style="text-align: right;">56</td> </tr> <tr> <td style="display: flex; align-items: center;">● Deficiente</td> <td style="text-align: right;">11</td> </tr> <tr> <td style="display: flex; align-items: center;">● Insuficiente</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> </table>  </div> <p>2023 En la aplicación de la encuesta de clima en la dimensión colaboración y Trabajo en Equipo donde se motiva y promueve el trabajo en equipo tuvo como resultado un 99.57%. 2023 98.08%</p> <p>Evidencias: 7.1.4.2. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022-2023.</p>	● Altamente motivado	57	● Muy satisfecho	77	● Satisfecho	56	● Deficiente	11	● Insuficiente	4	
● Altamente motivado	57											
● Muy satisfecho	77											
● Satisfecho	56											
● Deficiente	11											
● Insuficiente	4											
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Evidencias:</p>											

2023

Capacitación Especializada y Desarrollo

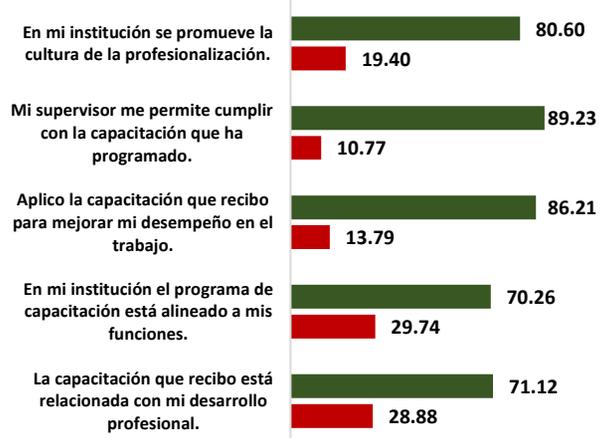
■ POSITIVO ■ NEGATIVO



2022

Capacitación Especializada y Desarrollo

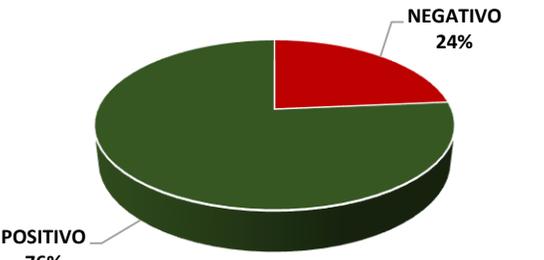
■ POSITIVO ■ NEGATIVO



	<p>En la encuesta de 2022, el 86.21% y 2023, el 86.92% de los colaboradores encuestados consideró que las capacitaciones y entrenamiento que se le ofrecen enriquecen las funciones realizadas, por ejemplo, se promueve una cultura de profesionalización con un 80.60%. y 2023, el 81.15%</p> <p>Se evidencia: 7.1.4.3. Informe Encuesta de Clima y Cultural Organizacional 2022-2023.</p>	
--	--	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora				
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>Evidencias: 2023</p> <div data-bbox="743 812 1346 1198" style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Mejora y Cambio</p>  <table border="1" style="margin: 0 auto;"> <tr> <td>POSITIVO</td> <td>76%</td> </tr> <tr> <td>NEGATIVO</td> <td>24%</td> </tr> </table> </div>	POSITIVO	76%	NEGATIVO	24%	
POSITIVO	76%					
NEGATIVO	24%					

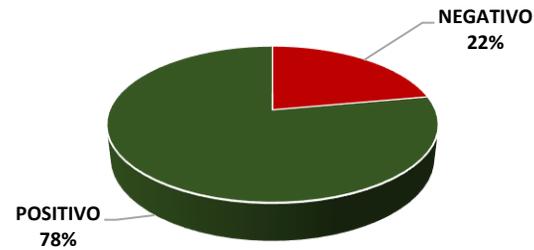
Mejora y Cambio

■ POSITIVO ■ NEGATIVO



2022

Mejora y Cambio



Mejora y Cambio

■ POSITIVO ■ NEGATIVO

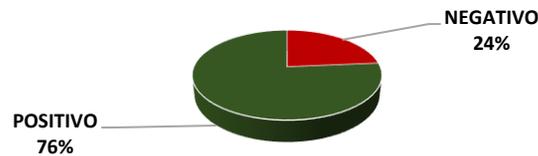


7.2.1.1. Informe Encuesta de Clima y Cultural Organizacional 2022-2023.
 7.2.1.2. Informe de Rotación de Personal.
 7.2.1.3. Listado de quejas y sugerencias.

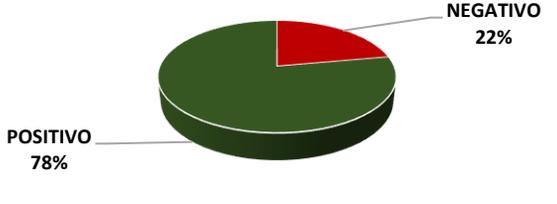
2) Nivel de participación en actividades de mejora.

Se evidencia:
 2023

Mejora y Cambio



2022

	<p style="text-align: center;">Mejora y Cambio</p>  <p>Evidencias: 7.2.1.4. Informe Encuesta de Clima y Cultural Organizacional 2022-2023.</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>La Comisión de Integridad no presentó durante el periodo 2023-2024 ningún caso de dilema ético o conflicto de interés en el MEMRD.</p> <p>Evidencias: 7.2.1.5. Reglamento Interno.</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>Programas, talleres, capacitaciones y mitigación del proceso de desertificación son realizados por la organización sumergida en la responsabilidad social.</p> <p>Evidencias: 7.2.1.6. Política de Responsabilidad Social y Ambiental. 7.2.1.7. Programa CAB, Buen Vivir, Aula del Saber. 7.2.1.8. Porcentaje que se obtuvo ASFL.</p>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Se realizó la encuesta anual de satisfacción de clientes de acuerdo con los lineamientos del MAP para conocer el grado de satisfacción de los clientes externos con los servicios recibidos.</p> <p>Evidencias: 7.2.1.9. Informe de Satisfacción Ciudadana 2023.</p>	

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

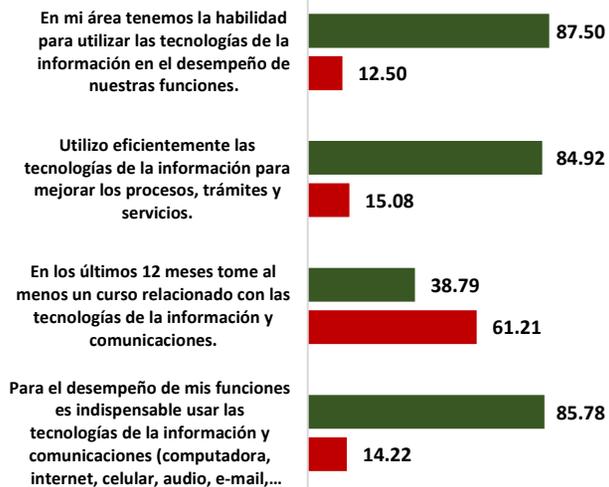
Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora												
<p>I) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>Sobre los indicadores relacionados con el rendimiento individual de los colaboradores se obtuvieron los resultados siguientes:</p> <div data-bbox="753 318 1344 699" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Cantidad de evaluados según Categoría de Desempeño</caption> <thead> <tr> <th>Categoría de Desempeño</th> <th>Cantidad de Evaluados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bajo el promedio</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Superior al promedio</td> <td>113</td> </tr> <tr> <td>Sobresaliente</td> <td>654</td> </tr> <tr> <td>Promedio</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Insatisfactorio</td> <td>64</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Plantilla de Reporte de Evaluación de Desempeño MEM-2022</p> </div> <p>Evidencias: 7.2.2.1. Acuerdo y Evaluación del Desempeño Individual. 7.2.2.2. Informe Técnico Evaluación del Desempeño 2022.</p>	Categoría de Desempeño	Cantidad de Evaluados	Bajo el promedio	1	Superior al promedio	113	Sobresaliente	654	Promedio	4	Insatisfactorio	64	
Categoría de Desempeño	Cantidad de Evaluados													
Bajo el promedio	1													
Superior al promedio	113													
Sobresaliente	654													
Promedio	4													
Insatisfactorio	64													

2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.

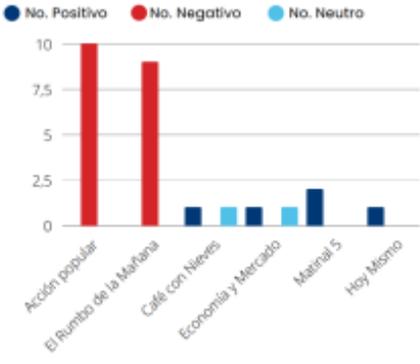
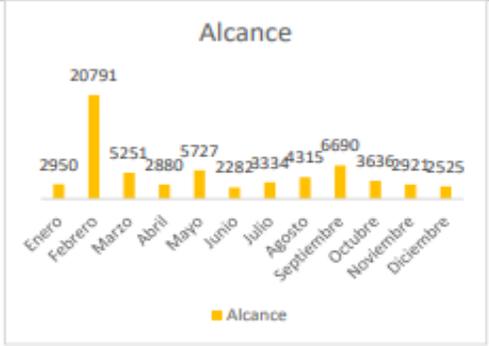
Uso de la Tecnología

■ POSITIVO ■ NEGATIVO



Grafica de comunicaciones





Evidencias:

Documento Externo
SGC-MAP

	7.2.2.3. Informe Encuesta de Clima y Cultural Organizacional 2022-2023. 7.2.2.4. Gráficas Institucionales.	
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.	Evidencias: 7.2.2.5. Formulario de eficiencia de la capacitación. 7.2.2.6. Plan de Capacitación 2023 y 2024. 7.2.2.7. Presupuesto y Ejecución. 7.2.2.8. Evaluación de la Eficacia.	
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	Evidencias: 7.2.2.9. Imágenes de otorgamiento de reconocimiento. 7.2.2.10. Política de Reconocimiento a Colaboradores.	

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	El ministerio de Energía y Minas desarrolla un Efectivo proceso de mediación, conciliación, y presentación de propuestas de solución por parte	

<p>(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.</p>	<p>de la comisión MEM de reasentamiento -la DAEFS es miembro titular- en el marco del Proyecto de Reasentamiento El Naranjo, el cual está vinculado a las nuevas inversiones de sostenimiento previstas por la sociedad comercial Pueblo Viejo Dominicana Jersey 2 Limited (Barrick Pueblo Viejo), con impacto en seis (6) comunidades de la provincia Sánchez Ramírez (alrededor de 650 familias), con un costo total estimado ascendente a US\$ 238 millones</p> <p>En esta primera etapa, dicho proceso de mediación y presentación de propuestas de solución derivó en la conformación de una comisión tripartita (Estado, empresa y comunidades), la selección de un tasador calificado representante de las comunidades, la evaluación y análisis de oferta de educación técnica con apoyo de instituciones del Estado competentes (MINERD, Infotep), inicio de gestiones para ampliación de tramo carretero, entre otros; permitiendo a su vez la reanudación de actividades claves y el subsecuente avance de cara a los primeros hitos del proyecto.</p> <p>El Ministerio celebró durante el mes noviembre el mes de la familia, bajo el eslogan ¡Porque la familia es lo primero!, desarrollando actividades como Educación financiera, La comunicación en el ámbito familiar, Educando en valores y concluimos con un Cine Fórum, donde los servidores aprendieron como podemos contribuir a una mejor sociedad si seguimos fortaleciendo el vínculo familiar. RH</p> <p>Por otro lado, "Con el propósito de adoptar las mejores prácticas en el área de compensación y beneficios y con fines de reforzar nuestro paquete de compensación y mantener alta la satisfacción de nuestros colaboradores, incorporamos en nuestro</p>	
--	--	--

Manual de Compensación y Beneficios, los siguientes beneficios:

- Seguro de Vida, para todos los empleados del MEM, la institución cubre el 100% del costo.
- Máxima Cobertura Seguro Médico para todos los directores.
- Bono Educativo Escolar, modificamos la política y fue aumentado bono.
- Modificamos la Política del Beneficio de Combustible, eliminando las restricciones, y adecuando según lo establecido por ley.
- Plan seguro complementario. Además del Plan Básico de Salud que establece la ley dominicana, la institución ofrece un Plan de Seguro Familiar y Complementario para los dependientes directos (cónyuges e hijos) con mayor cobertura y ventajas que el plan básico.

De igual Forma, el Ministerio también desarrolla las visitas programadas al Parque Temático de Energía Renovable, solicitudes realizadas por los centros educativos y diferentes instituciones, La percepción de los habitantes impactados en las visitas programadas respecto al servicio que ofrece el PTER se mide mediante encuestas que en promedio asciende a un 96% de satisfacción. Durante el año pasado asistieron 3,425 a visitar el PTER en el año 2023.

La institución también posee el programa de Charla sobre uso racional de energía y socialización del decreto 158-23, con la modalidad virtual y presencial, logrando impactar a 70 instituciones

gubernamentales y privadas, alcanzando a sensibilizar 2,975 colaboradores.

Además, se impartió los días 28 y 29 de junio 2 talleres de gestores energéticos, dirigidos a colaboradores de instituciones gubernamentales, para formarlos en cuanto a las funciones y perfil que debe tener esta figura, y así dar cumplimiento al mandato del Decreto 158-23, logrando formar a 57 colaboradores de diferentes instituciones.

Se efectuó actividades culturales y educativas del Parque Temático de Energía Renovable, en el 2023 se realizó 1er Concurso de Murales "Expresa tu Energía" en el cual participaron 22 estudiantes de 6 centros educativos, con una participación de 606 personas.

Se llevó a cabo la Feria Científica 2023, la cual es nuestra segunda edición. Con el objetivo de promocionar, fomentar e incentivar los proyectos de índole científico y educativo, los participantes pusieron en manifiesto el ingenio, la creatividad y la innovación. Participaron 9 centros educativos, los cuáles expusieron 15 proyectos para un total de 98 estudiantes expositores y unos 1,361 visitantes de la feria, la duración del evento fue de 3 días.

Dando seguimiento al calendario de socialización interna de la Norma ISO 50001:2018 y la implementación del SGEEn, se impartieron las charlas de refrescamiento o inducción al Sistema de Gestión de Energía (SGEEn), basado en la Norma ISO 50001:2018.

En el año 2023 fueron sensibilizados 599 colaboradores del Ministerio de Energía y Minas, con las charlas de refrescamiento del Sistema de Gestión de Energía.

Se ejecuto un programa de auditoría interna energética a instituciones gubernamentales interesadas y priorizadas.

En el año 2023 se realizaron 2 auditorías energéticas: INFOTEP y CONAPE.

De igual manera, el MEMRD auspició una jornada médica dirigida a los mineros de la mina de Larimar en Barahona. Estas actividades son parte del compromiso de la institución con sus clientes más próximos, así como la integración entre los sectores productivo de la minería.

En el Ministerio de Energía y Minas han sido creados equipos deportivos para diferentes categorías como son: béisbol, softball y básquet, incentivando la participación del personal en los diferentes torneos.

De igual modo realizamos una jornada oftalmológica de dos (2) días, con facilidades al personal para la adquisición de lentes, y una (1) jornada de dos (2) días de prevención de cáncer.

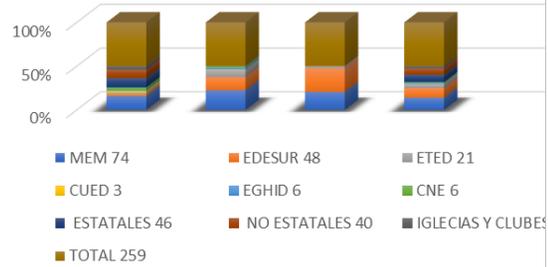
El Ministerio de Energía y Minas, presta los servicios de alojamientos en los servidores de la institución a las empresas adscrita al Ministerio.

	<p>Se adquirió la Licencia RES3DINV P para operar con el Instituto geográfico, para operar un radar de penetración terrestre propiedad del instituto.</p> <p>En otro se comenzó campaña dirigida al público sobre la importancia de ahorrar energía y reducir nuestro impacto en el medio ambiente por medio de ello. Fue difundida a través de las redes sociales institucionales en el período de la Semana Santa 2023.</p> <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> 8.1.1. Acciones MEM Proyecto de Reasentamiento El Naranjo - Barrick PV 8.1.2. Convocatoria mes de la familia 2023 8.1.3. Manual de compensación 8.1.4. Visitas Programadas al Parque Temático 8.1.5. Charlas sobre Uso racional de energía 2023 8.1.6. Taller de gestores 2023. 8.1.7. Visitas (PTER) Expresa tu energía 8.1.8. Feria Científica 2023. 8.1.9. Charla Refrescamiento Inducción 5000I 8.1.10. Auditorías a Inst. Gub. 8.1.11. Auditoria a Infotep y CONAPE 8.1.12. informe torneo de softball Larimar 8.1.13. informe jornada medica Minera 8.1.14. Invitación Deportiva 2023 8.1.15. Jornada Oftalmológica, /Son mamografía 8.1.16. Servicio alojamiento Data Center 2024-04-11 104239 8.1.17. Licencia compra de software RES3DINV P 8.1.18. Campana minería 8.1.19. Campaña ahorro energético 	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la</p>	<p>La institución cuenta con un Acuerdo de Colaboración suscrito con Nueva Vida para los Residuos (NUVI), en fecha 20 de marzo de 2023;</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>mediante el cual se comprometen a coordinar acciones de cooperación a fines de promover la separación de botellas plásticas y colocar puntos NUVI para la recolección de estas.</p> <p>El MEM en el año 2023 realizó el 100% de sus procesos de compra, a través del portal de Compras y Contrataciones Públicas, con el propósito de que los procesos se realicen con transparencia y con una competencia justa; asimismo, para adquirir bienes y servicios con el precio más barato del mercado.</p> <p>De igual manera, el MEM como órgano rector del Sector energético nacional está abocado a la generación de energía limpia y al cuidado del medio ambiente, es por esta razón que en el año 2023 aumentó la capacidad instalada de paneles fotovoltaicos en más de un 200% subiendo su generación energética de 40 kwh a aproximadamente 147 kwp y se espera que al concluir el segundo trimestre del año 2024 se generen aproximadamente 360 kwp, lo cual mejorará la facturación eléctrica y la eficiencia energética, dando cumplimiento a la ISO 50001.</p> <p>Se evidencia: 8.1.20. Acuerdo NUVI. 8.1.21. Procesos De Compras 2023.</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>El MEM hizo un aporte significativo a la sociedad e instituciones públicas y privadas facilitando las instalaciones del club Julio Sauri, en el año 2022 se realizaron 429 actividades y en el año 2023 259 respectivamente.</p>	

**ACTIVIDADES DE ABRIL 2023
HASTA
MARZO 2024**



El Ministerio de energía y Minas cuenta con una Carta Compromiso de servicios personales para personas con discapacidad, según la ley no. 5-13 de fecha 15/01/2023, sobre la discapacidad en la Republica Dominicana que ampara y garantiza la igualdad de derechos y oportunidades de las personas con discapacidad.

La institución cede como prestamos de recursos del Datacenter para las EDEs y Punta catalina, Capacidad efectiva de almacenamiento de datos. un 50% de ocupación de espacio físico, carga eléctrica etc.

Se evidencia:

8.1.22 Solicitud Club Julio Suri

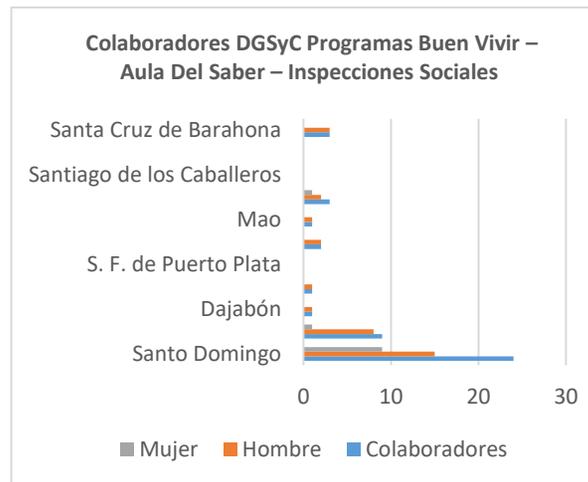
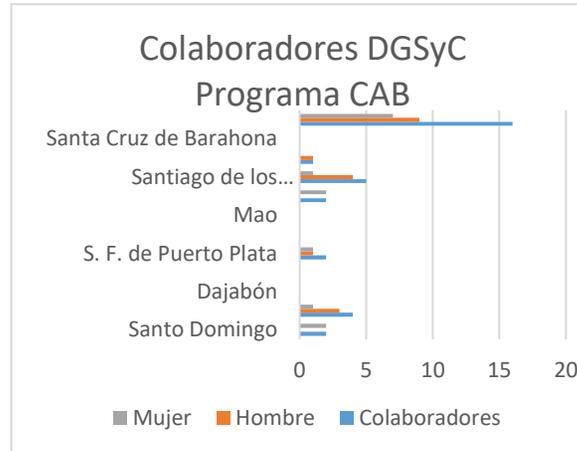
8.1.23 Carta compromiso persona con discapacidad

8.1.24 Data Center

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.

Este impacto se evidencia con los diferentes proyectos que se realizan en las áreas de influencia del ministerio, la contratación de más de 50 empleados para varios programas, con una nómina

de más RD\$3.1 millones de pesos, diseminados por toda la geografía nacional.



El Ministerio de Energía y Minas, para mejorar la calidad de vida en las comunidades de influencia de la minería ha establecido varios programas, que le permite disminuir los impactos negativos en temas de minería y energía, en varias cuencas hídricas,

incentivado su desarrollo y sana convivencia; estos programas son Cultivando Agua Buena, Buen Vivir, Aula del Saber Energético y Minero.

También ha establecido asentamientos en seis microcuencas, lo que le permite realizar actividades particulares en cada una de ella. Estas microcuencas son: Arroyo Gurabo, Santiago; Rio Grande, Azua; Yásica y Altamira, Puerto Plata; Camarón la Gina, Monte Plata; y Rio Maimón, Monseñor Nouel, en las cuales se realizaron treinta y cuatro (34) capacitaciones de sensibilización sobre los temas hídricos, con el propósito que se reduzca su contaminación.

En las comunidades Rio Gajo de las Flores, Juan Adrián en Bonaó; Camarón la Gina y los Guineos, Yamasá, Monte Plata; en Los Rieles de Gurabo, Santiago; Comunidad del Tetero, Padre las Casas, Azua; Gajo de Monte de Azua; y Pepe Perez en Altamira, Puerto Plata; fueron sensibilizadas aproximadamente 3,340 personas.

Entre las jornadas de reforestaciones realizadas, se hizo una agroforestación para apoyar las comunidades de las inmediaciones de las microcuencas, en la cual fueron entregadas a los agricultores alrededor de 12,117 plantas de diferentes especies.

PLANTAS ENTREGADAS- AGROFORESTAR



Jornadas de reforestacion

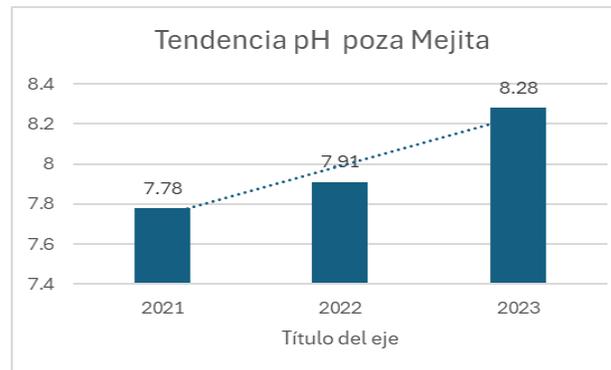


El MEM cuenta con un sistema de Ciberseguridad interna y externa para proteger sus centros de datos de ataques no deseados, la implementación de la protección de firewall, para bloquear el tráfico entrante de direcciones IP maliciosas, sospechosas o conocidas, para evitar el acceso no autorizado, servicio que actual mente se está ofreciendo a las empresas que usan nuestro Datacenter, Ejemplo Punta Catalina y las EDEs.

	<p>De igual forma el Ministerio realizó el bazar de minería artesanal con el propósito de promover nuestros minerales extraídos de manera artesanal y convertidos en hermosas obras de arte para los colaboradores de nuestra institución. Los artesanos vendieron piezas de arte y en dos días lograron ingresos significativos.</p> <p>Se evidencias en:</p> <p>8.1.25. Nomina Emp. Contartadis DGS</p> <p>8.1.26. Informe Gestión Social y Comunitaria-</p> <p>8.1.27. PROGRAMA CAB-microcuencas</p> <p>8.1.28. Jornada forestal</p> <p>8.1.29. Ciberseguridad interna</p> <p>8.1.30. Fotos de bazares realizados</p>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas Desarrollo un formato actualizado de los reportes y estados financieros y priorizando las informaciones de las ejecuciones. Se implemento la captura rápida de información y automatización de los reportes. Creamos un control y validación de las distintas fuentes de informaciones de la Dirección, teniendo como resultado la publicación oportuna de los estados financiero y ejecución presupuestaria en el portal de transparencia institucional (DIF).</p> <p>En otro orden, la institución ha recibido aceptación general según los indicadores proporcionados por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) y sus retroalimentaciones y observaciones, los cuales señalan el cumplimiento del Ministerio respecto al carácter correcto de datos abiertos y transparencia.</p> <p>El Ministerio de Energía y Minas cuenta con una Comisión de Integridad Gubernamental que cumple</p>	

	<p>con las disposiciones de la DIGEIG en ser un organismo referente de la ética y valores dentro de la administración pública (DAI)</p> <p>El Ministerio presenta todas las solicitudes recibidas y respondidas al 100% a través de la Dirección de Acceso a la información, todas al 100%.</p> <p>Se demuestra la transparencia, y la calidad de la institución y el comportamiento ético a la cara de los ciudadanos/clientes con el Portal de Transparencia (TI)</p> <p>Además, a Institución se rige por un Código de Integridad, siendo su objetivo establecer los principios éticos y las normas de comportamiento o conducta que deben regir las relaciones internas y/o externas de todos los servidores públicos del Ministerio independientemente de sus atribuciones, responsabilidades o jerarquía.</p> <p>Se evidencia: 8.1.31 Formato de reporte 8.1.32 Ponderación calificación 2023 8.1.33 Comisión de Integridad 8.1.34 Solicitudes recibidas y respondidas 8.1.35 Portal de Transparencia 8.1.36 Código de integridad firmado julio 2023</p>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Este impacto se ve reflejado en los trabajos de remediación que se realizan en las áreas responsabilidad del estado (pasivos dejados por la antigua Rosario Dominicana), asegurando la calidad de las aguas que utilizan las comunidades aledañas a las zonas mineras. Resumen ejecutivo mensual.</p>	

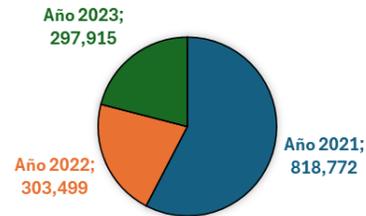
El pH promedio sobre los 8.1, lo que se evidencia con la vida acuática, conservación de fauna de la zona, el uso doméstico del agua., lo que se puede confirmar en el informe del Calidad de agua.



La institución para remediar las áreas afectadas se realiza el desagüe del agua almacenada en los embalses de la presa Mejita, las cuales están siendo cubiertas; de esta forma se contribuye a aliviar la presión hidrostática del muro principal y disminuir posibles riesgos ambientales.

El volumen total de agua bombeado hacia la Plata de tratamiento (ETP), desde inicio del proyecto diciembre 2016 es de 4,004,664m³, y se incluye los montos del año 2021 al 2023 por 1,420,186m³.

VOLUMEN AGUA M³ BOMBEADO Y TRATADO EN PLANTA



De igual modo se realizaron monitoreo geotécnico, para asegurar la estabilidad de la presa.

Hemos realizado veinte y un (21) visitas a FALCONDO desde el 2021 hasta la fecha, para verificar el cumplimiento de las normas ambientales que rigen su permiso ambiental, así como monitoreo al manejo de los residuos peligrosos y al plan de reforestación de ejecutan que abarca alrededor del 63% del área minada.

MONITOREO AMBIENTAL FALCONDO



El pH promedio en las áreas circundante a FALCONDO, es de 7.9, cumpliendo con las normas ambientales establecidas. Estos datos se evidencian en el siguiente documento: Informe monitoreo Falcondo.

El ministerio de Energía y Minas Junto con la Oficina Nacional de Meteorología implementaron una estación Meteorológica en las Instalaciones del MEM, en donde es responsabilidad del MEM Su Configuración y mantener los niveles de acceso a la red de dichas estaciones. (TI).

De igual forma el Ministerio como órgano rector del sector energético y minero cuenta con la Política de Responsabilidad Ambiental, en la cual se compromete a realizar todas sus actividades dentro de los parámetros ambientales sostenible, utilizando instrumento y realizando estrategias que disminuyan los impactos ambientales negativos productos de sus actividades.

Como parte de los compromisos asumidos por el MEMRD en cumplimiento a la normativa ISO50001 las compras y contrataciones del MEMRD van dirigidas en adquirir productos con el mayor grado de eficiencia energética. Nuestra institución se encuentra al frente de la aplicación del Decreto No. 158-23, Implementación de Políticas de Ahorro y Eficiencia Energética, en todos los órganos de la administración pública implementando

El MEMRD, a través de su política de eficiencia energética busca adquirir productos que puedan satisfacer el ahorro de energía y al mismo tiempo

	<p>no perjudiquen el medioambiente. Dentro de los procesos de compras y contrataciones, guiados por la norma ISO 50001, incluimos como requisito para la compra de aires acondicionados gases refrigerantes que no contribuyan con el debilitamiento de la capa de ozono.</p> <p>Se impartieron charlas educativas y de inducción, y recorridos guiados por las instalaciones, para Crear conciencia sobre la importancia de las energías renovables, la eficiencia y el ahorro energético, además de su impacto en el medioambiente. Proporciona los fundamentos de conocimiento de los diferentes tipos de energías renovables, como funcionan y como se pueden implementar, ajustados a conceptos relativos a eficiencia energética y conservación medioambiental.</p> <p>Se evidencia</p> <p>8.1.37. Resumen Ejecutivo- GRAs-diciembre 2023</p> <p>8.1.38. Informe-tecnico-Calidad-de-agua-Diciembre-2023</p> <p>8.1.39. Reporte Geotécnico Presa Mejita MAYO_2023</p> <p>8.1.40. Monitoreo calidad agua- FALCONDO - noviembre 2023</p> <p>8.1.41. Estación Meteorológica en MEM</p> <p>8.1.42. Política Responsabilidad Ambiental</p> <p>8.1.43. Pliego Condiciones Aire-vehículos</p> <p>8.1.44. Perfil básico charla y recorrido</p>	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos,</p>	<p>La Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), realizó la actividad en el marco de la celebración de los Datos Abiertos 2024</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

<p>como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>para promover la transparencia y el libre acceso a la información.</p> <p>En esta actividad se hizo un reconocimiento a aquellas instituciones en Cumplimiento con los Pilares de Transparencia durante el período 2022-2023, dentro de la cual se encuentra el Ministerio de Energía y Minas.</p> <p>Importante resaltar que el Ministerio de Energía y Minas (MEM) se ha mantenido con una puntuación de 99.65 desde el 2021, en cumplimiento a los estándares de transparencia establecidos en la resolución DIGEIG 002/2021.</p> <p>Se evidencia: 8.1.45. Reconocimiento transparencia MEM</p>	
---	---	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>Para mejorar la eficiencia de los aires acondicionados instalados, en el año 2022 se reemplazaron cinco compresores. De igual manera, para mejorar la climatización de las áreas de trabajo se sustituyeron unidades obsoletas de aires acondicionados por equipos nuevos, con la adquisición de en el 2023 se instalaron 10 unidades de 5 toneladas y en lo que va de año 2024 se han instalado 6 unidades de 5 toneladas, un compresor de 10 toneladas y un aire Split. Actualmente el 24% de las unidades de aires acondicionados operan con refrigerante R22, el 75% con R410A y un 1% con R32, la idea continuar reemplazando las unidades</p>	

	<p>obsoletas por unidades nuevas, de tal manera que todas las unidades instaladas de aires acondicionados usen refrigerante R32 para de esta manera contribuir con el mejoramiento del medio ambiente y la capa de ozono.</p> <p>Así también, en su aporte a la reducción de la contaminación del medio ambiente, en los diferentes puntos NUVI entre los meses abril-septiembre del año 2023 el MEM recaudó 5.520 botellas de material PET con un peso 132kg.</p> <p>De igual manera, el año 2023 se desarrolló la reparación de los filtros de agua, mediante este proceso se contribuye con el bienestar de la salud de los empleados del MEM y sus visitantes, y se reducen la compra de materiales de plomería.</p> <p>Se evidencia: 8.2.1. Eficiencia AA 8.2.2. recolección NUVI</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Con el objetivo de mantener una participación y buena relación con las comunidades de influencias del MEM, se han realizado varias actividades y/o jornadas educativas para promover e implementar las buenas prácticas de conservación de los recursos naturales;</p> <p>Durante 2023 sostuvimos más de cuarenta (40) asistencias técnicas con los productores de Limón; Aguacate; Café; Cacao; Plátano y Guineo; y a los comunitarios de Palo Alto, en la Cordillera Septentrional; Cruce de Río Verde; en las Comunidades del Joval; de la Majaguita; el Cruce de</p>	

Rio Verde; en el Botoncillo; Guasaral; y en la comunidad de La Fortuna; a los ganaderos de Palo Alto.



El Ministerio de Energía y minas, ha tenido un total de 8 reuniones, con diferentes dependencias.

Ministerio de la Presidencia

Acuerdo cesión terreno en usufructo entre el Consejo del Poder Judicial (CPJ), el Ministerio de Hacienda (MH) y la Dirección General de Bienes Nacionales (DGBN). (2)

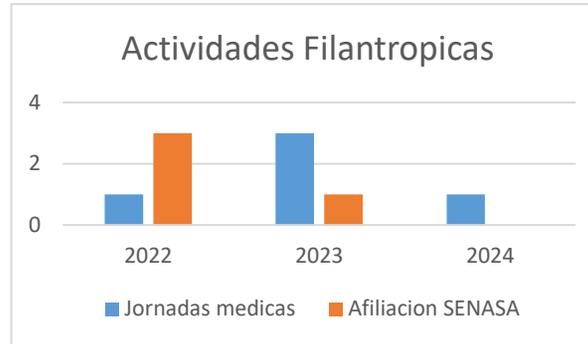
Vicepresidencia de la República y el Ministerio de Ambiente Licencia Ambiental y permisos del proyecto para la instalación del gasoducto y dos centrales generales en Manzanillo

Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo y Ministerio de la Presidencia

	<p>Revisión del anteproyecto de Ley para la reforma de la Ley Minera 146-71. (2)</p> <p>Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo Revisar disposiciones de pago del laudo arbitral correspondiente al arbitraje interpuesto por CESPМ contra la CDEEE.</p> <p>Ministerio de Hacienda Consulta sobre el proceso de acuerdo internacional, para exploración de tierras raras.</p> <p>Contraloría General de la República Consulta sobre los procesos de compras relacionados a la exploración de tierras raras.</p> <p>Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo Consulta sobre el proceso de acuerdo internacional, para exploración de tierras raras.</p> <p>Barrick Revisión condiciones Fondo de cierre</p> <p>8.2.3. Relación con las Comunidades 8.2.4. Reunión técnica sobre la firma del LOA entre MEM-RD y el USACE-USA para exploración de tierras raras-</p>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>El Ministerio Energía y Minas cuenta con su equipo de comunicación para coberturas y los medios de comunicación se hacen eco de las actividades e informaciones concernientes a la institución.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>8.2.5. Redes sociales, coberturas en el portal web, fotos de las coberturas</p> <p>8.2.6. Plan Estratégico de Comunicación del MEM</p>																	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas, Como parte de la estrategia para la inclusión de personas con discapacidad a la fuerza laboral del Ministerio, la Dirección de Recursos Humanos coordinó y desarrollo 8 sesiones del “Taller sobre Interacción y Trato Digno a personas con discapacidad”, dirigidos a todo el personal. Inicio de programa de pasantía de personal con discapacidad. (RRHH).</p> <p>Se evidencia:</p> <p>8.2.7. Programa Taller Discapacidad CONADIS</p> <p>8.2.8. Política de Equidad de Género</p>																	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>El MEM realizo la donación de 6.000 alevines; se realizaron veinte (20) jornadas de limpieza de ríos y la recogida de 2,557 bolsas plásticas.</p> <div data-bbox="747 821 1352 1263" data-label="Figure"> <table border="1"> <caption>Actividades filantrópicas</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Limpieza ríos</th> <th>Donaciones Alevines</th> <th>Recogida bolsas plasticas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2022</td> <td>16</td> <td>0</td> <td>1320</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>16</td> <td>6000</td> <td>1873</td> </tr> <tr> <td>2024</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>684</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>Se realizaron tres (3) jornadas médicas, con entrega de medicamentos, una (1) jornada de afiliación a SENASA, y fumigación; proporcionando de esta</p>	Año	Limpieza ríos	Donaciones Alevines	Recogida bolsas plasticas	2022	16	0	1320	2023	16	6000	1873	2024	4	0	684	
Año	Limpieza ríos	Donaciones Alevines	Recogida bolsas plasticas															
2022	16	0	1320															
2023	16	6000	1873															
2024	4	0	684															

manera un aporte a mejorar la salud de las personas en las comunidades.



Se evidencias:

8.2.9. Alevines, Limpieza ríos, recogida de bolsa plástica.

8.2.10. Jornadas Medicas, afiliación a SENASA.

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).

El Ministerio de Energía y minas, asistió a la actividad en el marco de la "Conferencia Mundial sobre el Futuro de la Tributación de los Recursos", celebrada en Lusaka, Zambia, y organizada por el Foro Intergubernamental sobre Minería, Minerales, Metales y Desarrollo Sostenible (IGF), se generaron intercambios productivos entre los países miembros del IGF sobre los diversos retos que a nivel mundial enfrentan los gobiernos en materia de tributación de los recursos mineros, el nuevo mecanismo de ajuste en frontera por carbono a ser implementado por la Unión Europea, y las políticas que fomentan la optimización de la tributación minera en el ámbito global.

La representación de este Ministerio de Energía y Minas en dicho evento estuvo a cargo de la DAEFS, quien presentó internamente las informaciones de

mayor relevancia e interés, en apoyo al ejercicio institucional.

El Ministerio de Energía y Minas, participo en el Congreso de Informática Forense y Ciberseguridad (IFC) es el evento anual principal de TechnologyINT, donde creamos un espacio de aprendizaje, formación y networking, junto con fabricantes, profesionales de las áreas ciberseguridad, auditoria, informática, riesgos, cumplimiento, control interno y áreas relacionadas. (TI)

La institución desarrollo un plan de capacitación al personal Militar del MEM, teniendo como resultados en Defensa personal, protección, seguridad física y dinámica, por igual Protección VIP: inducción de control de acceso, manejo de conflictos y control de emociones.

Se realizaron Programa virtual de formación intensiva con la participación de expertos nacionales e internacionales en las áreas de energía y la geopolítica, dirigido a diplomáticos asignados en el extranjero y en la sede central, funcionarios del sector energético y representantes de instituciones relacionadas. Esta iniciativa fue desarrollada de julio a agosto de 2023, en colaboración con el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (Inesdyc), perteneciente al Ministerio de Relaciones Exteriores.

El 14 y 15 de marzo de 2024, la República Dominicana fue sede de la sexta reunión de ministros de los países miembros de la ECPA,

	<p>congregando a autoridades de energía de alto nivel, representantes del sector privado, expertos en energía y desarrollo sostenible, y otros actores claves. La agenda se centró en el tema «Energías renovables de las Américas: integración e innovación».</p> <p>Con la asistencia de 728 delegados, incluyendo la de la vicepresidenta Raquel Peña, en su calidad de presidenta del Gabinete Eléctrico, se discutieron estrategias para superar las barreras existentes en la adopción de energías limpias, se destacó la importancia de la colaboración público-privada y la necesidad de crear un entorno favorable para proyectos innovadores. Asimismo, se subrayó la importancia de la educación y capacitación como fundamentos para el desarrollo de talento que dirija la transformación energética regional.</p> <p>Se evidencia</p> <p>8.2.11 Informe Conferencia sobre el Futuro de la Tributación de los Recursos</p> <p>8.2.12 Foto de Congreso</p> <p>8.2.13 Lista de participante acción Formativa Protección, Seguridad Física y Dinámica -Macroseguridad</p> <p>8.2.14 Diplomacia Energética</p> <p>8.2.15. ECPA 2024</p>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>El Ministerio de Energía y Minas, desarrollo programa para la prevención de riesgos de la salud, desarrollo en el mes de octubre una jornada de son mamografía, impactando a 60 servidores, además se impartió una charla sobre la dieta y la prevención del cáncer de mama con el propósito de concientizar sobre cómo mantener una dieta saludable influye en la lucha contra el cáncer.</p>	

	<p>Además, la institución cuenta con el Plan Anual de Seguridad Industrial de salud Ocupacional, actualizado con el propósito de prevenir los accidentes y los daños a la salud.</p> <p>Se evidencia en: 8.2.16 informe Jornada de salud octubre 23 cáncer de mama. 8.2.17 Plan Anual SISTAP 2022, 2023 y 2024.</p>	
8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).	<p>Se reportan los consumos por el portal de energía (consumo energético, de todas las EDEs. Se evidencias: 8.2.18 Portal de Energía.</p>	

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 Ministerio de Energía y Minas (MEM) se ha destacado por su enfoque en la provisión de servicios y productos de alta calidad a la población dominicana. En el año 2023, la institución experimentó logró una calificación de 97.5 en el resultado de la evaluación del proceso de elaboración de la Memoria Institucional 2023. Los criterios que se evalúan son: carga oportuna, reporte de logros, formato, y contenido.	

En el área de informática podemos mencionar el alcance de los sistemas elaborados en nuestra institución para uso de los usuarios:



Entre agosto 2022 y marzo 2023, el MEMRD ha completado un total de 11 iniciativas significativas y durante abril 2023 - febrero 2024 6. Estos proyectos se han centrado en llevar la electricidad a diferentes zonas mediante el uso de energías renovables, destacándose entre ellas la solar fotovoltaica y la hidroeléctrica. Adicionalmente, dentro de este conjunto de iniciativas, se han incluido trabajos de mejora y rehabilitación en infraestructuras de red eléctrica preexistentes, con el objetivo de aumentar su eficiencia y seguridad operacional. Estas medidas reflejan el firme compromiso del MEM hacia el avance sostenible y el impulso de alternativas energéticas más limpias y renovables, buscando con ello beneficiar tanto a la comunidad como al entorno natural.

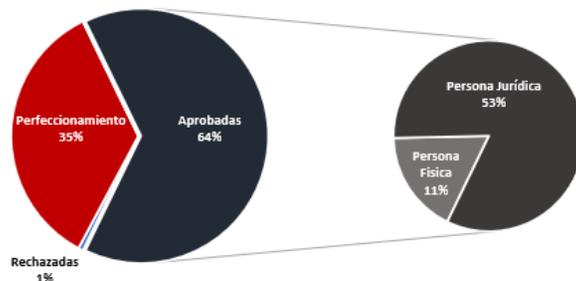
INAUGURACIONES AÑO 2022 - 2023 (Primera Parte)				
ITEM	DESCRIPCIÓN	HOGARES BENEFICIADOS	UBICACIÓN DEL PROYECTO	FECHA INAUGURACION
1	Extensión de redes comunidad La Manga y Don Juan	55	Yamasá, Monte Plata	19/8/2022
2	Extensión de redes comunidad Parroquia Sagrado Corazón de Jesús	33		
3	Rehabilitación y extensión de redes El Hornillo	120	Villa Mella, Santo Domingo Norte.	27/8/2022
4	Rehab. Y Extensión de redes Barrio Los Texanos	132		2/9/2022
5	Rehab. Y Extensión de redes Barrio La Malanga	112	Barahona	
6	Construcción de Micro Central Hidroeléctrica, Extensión de redes	84	Constanza, La Vega.	9/9/2022
7	Extensión de redes comunidades: El Puente	73	Arroyo Barril, Samaná	16/9/2022
8	Proyecto Fotovoltaico Comunidad Las Albalhacas	32	Higüey, La Altagracia	26/1/2023
9	Extensión de redes Zona Mejía y Batey 1, Secc. Don López	47	Mata Palacio, Hato Mayor	10/2/2023
10	Extensión de redes comunidad La Culebra	22	Vicentillo, Provincia El Seibo.	11/3/2023
11	Extensión de Redes Piedra Grande	73	Provincia El Seibo.	25/3/2023
Totales		783		

INAUGURACIÓN DE PROYECTOS 2023-2024 (Segunda Parte)				
ITEM	DESCRIPCIÓN	HOGARES BENEFICIADOS	UBICACIÓN DEL PROYECTO	FECHA INAUGURACION
1	Rehabilitación y extensión de redes Los Pajones	57	Nagua, María Trinidad Sánchez	22/4/2023
2	Rehabilitación y Extensión de redes Liceo Fe y Alegría,	27	Colú, Sánchez Ramírez	6/5/2023
3	Extensión de redes Fantino	6	Fantino, Sánchez Ramírez	
4	Instalación de paneles fotovoltaicos	27	Higüey, provincia La Altagracia	21/10/2023
	Instalación de paneles fotovoltaicos para viviendas.	25		
	Instalación de paneles fotovoltaicos para la electrificación de bombas sumergibles.	103		
	Rehabilitación y extensión de redes.	52	Boca Chica, Santo Domingo	
5	Construcción y Extensión de Redes Micro central Hidroeléctrica Palero.	149	Sabaneta, Santiago Rodríguez	14/12/2023
	Instalación de paneles fotovoltaicos para viviendas.	31		
	Extensión De Redes Com. El Aguacate	131		
6	Rehabilitación y extensión de redes Sectores Hato Nuevo	179	Tamayo, Bahoruco	3/2/2024
		787		

En el periodo que abarca desde 2020 hasta 2023, el MEM ha gestionado un total de 160 peticiones relacionadas con concesiones para la exploración y explotación minera. De este conjunto, se han otorgado 103 concesiones, equivalente a un 64% de las solicitudes recibidas. Este proceso de aprobación en el MEMRD se caracteriza por su meticulosidad y exhaustividad, asegurando que tanto individuos como entidades que reciban dichas concesiones estén plenamente alineados con los estándares legales y ecológicos requeridos. Este enfoque

subraya el compromiso del MEM con la realización de actividades mineras de manera responsable y con visión de futuro sostenible

Dirección de Análisis Económico y Financiero Sectorial (DAEFS)
Resultados de Evaluaciones de Capacidad Económica y Financiera
De las Solicitudes de Concesión Minera
2020 - 2023



Rechazadas	1
Perfeccionamiento	56
Aprobadas:	
Persona Física	18
Persona Jurídica	85
Total Sol. Recibidas	160

Evidencias:

- 9.1.1 Informes talleres VMM
- 9.1.2 Evaluación Memoria Institucional
- 9.1.3 Informe TIC
- 9.1.4 Análisis DAEFS

2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).

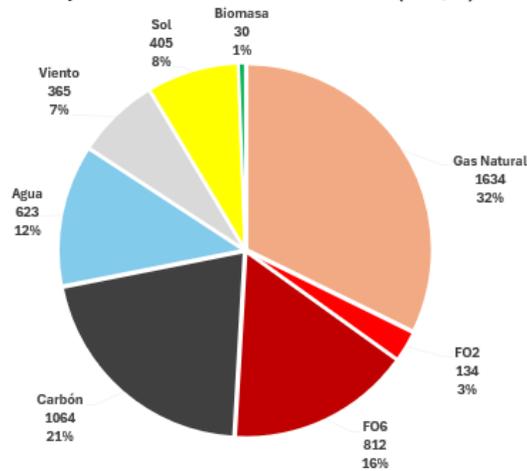
El MEM va más allá de la simple provisión de servicios y productos, enfocándose en generar un impacto positivo en la sociedad dominicana. La institución se ha convertido en un actor fundamental en el desarrollo del país, impulsando el

crecimiento económico, la sostenibilidad ambiental y el bienestar social.

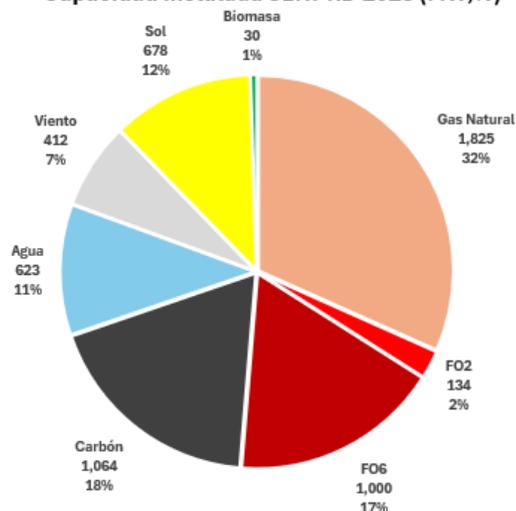
En el año 2023, el MEM ha logrado un impacto significativo en la sociedad a través de sus servicios y productos. Algunos ejemplos de los logros más relevantes son:

- Durante el año 2022 hasta febrero 2024 se realizaron las inauguraciones de 17 proyectos. Estos proyectos benefician a 1570 familias, donde se le suministra por primera vez energía (ver cuadros subcriterio anterior).
- Aumento de la capacidad instalada: El MEM ha logrado aumentar la capacidad instalada eléctrica en el país, durante el período 2022-2023

Capacidad Instalada SENI-RD 2022 (MW,%)



Capacidad Instalada SENI-RD 2023 (MW,%)

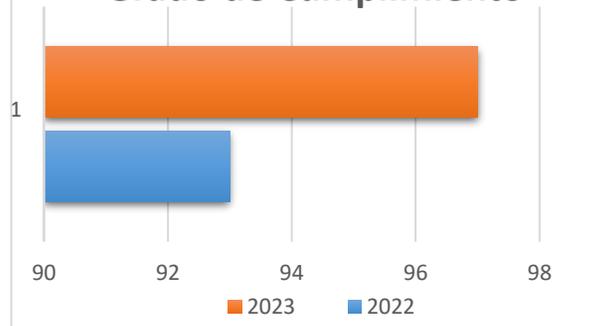


- Iniciativas del Viceministerio de Energía Nuclear: Durante el período 2020-2023, se presentaron siete (07) propuestas de proyectos nacionales al programa de cooperación técnica, de las cuales seis (06) fueron aprobadas. Además, el país se ha adherido a más de treinta (30) proyectos regionales y cuatro (04) interregionales. También, por primera vez, el país presentó una (01) propuesta de proyecto regional. Estos proyectos tienen un impacto diverso en áreas clave como salud, agricultura, sanidad vegetal, sanidad animal, producción energética, recursos hídricos, preservación del patrimonio cultural, protección y preservación marino-costera, medio ambiente y protección radiológica ambiental

	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de presupuesto en la Convocatoria de Subvención Estatal de ASFL.: Se ha impulsado el desarrollo de las ASFL habilitadas por el Ministerio de Energía y Minas con un mayor alcance en los proyectos desarrollados a través de un aumento del 80% de los recursos asignados a las ASFL vinculadas a los sectores energético y minero. • Creación de empleos: El MEM ha generado un total de empleos directos e indirectos a través de sus proyectos e inversiones. <p>Evidencias:</p> <p>9.1.5 Inauguraciones DERS 9.1.6 9.1.6 Informe VEN 2020-2023 9.1.7 Creación de Empleo 9.1.8 Resultados ASFL</p>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>El MEM se compromete con la mejora continua y la búsqueda de la excelencia. Para ello, la institución realiza evaluaciones comparativas (benchmarking) con otras organizaciones del sector público a nivel nacional. Durante el proceso de benchmarking llevado a cabo con el Ministerio de Industria y Comercio (MIC), con el propósito de adoptar las mejores prácticas y mejorar nuestro desempeño para la postulación al Premio Nacional de la Calidad, hemos logrado identificar áreas críticas para la mejora y adaptación de nuestras estrategias.</p> <p>El MEM utiliza los resultados del benchmarking para identificar áreas de mejora e implementar estrategias para alcanzar la excelencia.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>9.1.9 Informes Benchmarking 9.1.10 PPT Benchmarking MIC</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La suscripción de acuerdos del MEM con otras instituciones para el logro de objetivos comunes permiten fortalecer el desarrollo de las funciones de cada una de las partes, logrando mayores beneficios en el impacto de los servicios ofrecidos, tanto para quien los recibe y de manera interna, en las tareas realizadas por los colaboradores.</p> <p>En el año 2023, el MEM ha cumplido con el 100% de los contratos/acuerdos o convenios que ha firmado. La institución ha implementado un sistema de seguimiento y monitoreo de los contratos que permite identificar y gestionar de manera oportuna los riesgos de incumplimiento.</p> <p>En cuanto a las NOBACI regidas por la Contraloría General de la República se cumplió en un 87% la meta con relación a un 80% que se tenía planificada, mostrando conciencia en el cumplimiento de los requisitos de control interno para la eficacia de las acciones procedimentales.</p>	

Grado de Cumplimiento



Evidencias:

9.1.11 Matriz Acuerdos Institucionales

9.1.12 Informe NOBACI

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.

El Ministerio de Energía y Minas fue seleccionado dentro de las 45 instituciones piloto que se encuentran implementando actualmente la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) de carácter obligatorio para todas las entidades públicas esta metodología evalúa la gestión institucional a través de un acuerdo del desempeño y cumplimiento de los indicadores que evidencien los resultados esperados en términos de eficacia, eficiencia y calidad de los servicios que ofrece la institución a los ciudadanos-clientes.

RESUMEN GENERAL DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 2023.

	INDICADOR	%	ÓRGANO RECTOR DEL INDICADOR
IMPLEMENTACIÓN (EDI)	• Plan de Resultados	100	MAP
	• Promedio general	 100	

En el año 2023, el MEM ha recibido la auditoría de seguimiento de la ISO 5001:2018, manteniendo la certificación por la Casa Certificadora AENOR, mostrando su compromiso institucional con el Sistema de Energía.

De igual manera con el objetivo de garantizar el cumplimiento de estándares de calidad, identificar áreas de mejora y fortalecer la eficiencia operativa en todos los niveles de la organización el MEM ha realizado auditorías al sistema ISO 9001:2015 que está en fase de implementación próximo a la búsqueda de la lograr la certificación.

Los resultados de las evaluaciones externas y auditorías de desempeño han sido analizados de manera detallada por el MEM, identificando áreas de fortaleza y oportunidades de mejora en los procesos, prácticas y políticas de la organización

Evidencias:

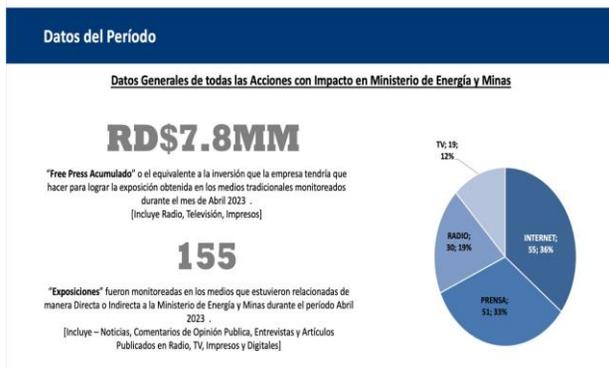
- 9.1.13 Informe EDI-MEM
- 9.1.14 Informe Auditoría ISO 5001
- 9.1.15 Informe Auditoría ISO 9001
- 9.1.16 Plan de Acción ISO 5001

<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>El MEM apuesta por la innovación como herramienta para mejorar la calidad de sus servicios y productos. La Dirección de Informática se enorgullece de presentar las siguientes acciones:</p> <p>Sistema TRANSDOC para comunicaciones internas y externas: Hemos implementado el sistema TRANSDOC, una plataforma integral para gestionar las comunicaciones tanto internas como externas. Esta innovadora herramienta ha mejorado significativamente la eficiencia y la colaboración dentro del departamento y con otras entidades.</p> <p>Implementación de software de VEEAM BACKUP: Hemos implementado el software de VEEAM BACKUP para garantizar la seguridad y la disponibilidad de nuestros datos críticos. Esta innovadora solución de copia de seguridad y recuperación nos ha permitido proteger nuestros sistemas de manera efectiva contra pérdidas de datos y tiempos de inactividad.</p> <p>Plataforma de simulación de ataques de correos simulados: Hemos desarrollado una plataforma de simulación de ataques de correos simulados para evaluar y fortalecer la seguridad de nuestro sistema de correo electrónico. Esta herramienta nos permite identificar y remediar vulnerabilidades potenciales en nuestra infraestructura de correo electrónico.</p> <p>Implantación de Cluster de servidores: Hemos implementado un cluster de servidores para mejorar la disponibilidad y la escalabilidad de nuestros servicios. Esta innovadora solución nos ha permitido garantizar un alto nivel de rendimiento y fiabilidad para nuestros usuarios.</p>	
--	--	--

	<p>Interconexión con las dependencias, SISPOA: Hemos establecido una interconexión con las dependencias y el Sistema de Información de la Secretaría de Planificación y Ordenamiento Territorial (SISPOA). Esta integración nos ha permitido mejorar la coordinación y el intercambio de información con otras entidades gubernamentales.</p> <p>Implementación del módulo de seguimiento de compras: Hemos implementado un módulo de seguimiento de compras para mejorar la gestión y el control de nuestros procesos de adquisición. Esta innovadora herramienta nos ha permitido optimizar nuestros recursos y garantizar la transparencia en nuestras operaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>9.1.17 Transdoc 9.1.18 VEEM BACKUP 9.1.20 Simulador Ataques TIC 9.1.21 Módulo Seguimiento Compras 9.1.22 Variadas TIC</p>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>El MEM está implementando exitosamente las reformas del sector público que le conciernen. La institución ha demostrado su capacidad para adaptarse a los cambios y mejorar su gestión en base a las nuevas directrices.</p> <p>Como resultado a la Implementación de reformas en el sector Publico se cuenta con una Base de datos de Hidrocarburos con la definición de lineamientos para la estructuración de escenarios socioeconómicos y energéticos para fines de elaboración de la prospectiva de la demanda de energía por parte del personal técnico de República</p>	

Dominicana además que incentiva la inversión extranjera.

La Dirección de Comunicación Estratégica del MEM ha realizado un trabajo destacado en la implementación de reformas del sector público. La estrategia de comunicación innovadora que ha implementado ha logrado resultados positivos en términos de posicionamiento, confianza y satisfacción. Sobre la marca Ministerio de Energía y Minas (Marca-MEM), obtenemos datos a través de monitoreo digital, de todas las acciones con impacto en la institución, como el valor monetario equivalente a las publicaciones colocadas en los medios de comunicación sin costo (Free Press) o los índices de rechazo o aceptación de las exposiciones



La Dirección de Recursos Humanos ha estado aplicando de manera escalonada la escala salarial y cuenta ya con 678 colaboradores, lo que representa el 80% de la aplicación en la nómina, por lo que la institución ha obtenido la puntuación requerida para

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>que el indicador 06.1.4 (Escala Salarial Implementada) del SISMAP obteniendo la máxima puntuación de 100%.</p> <p>Evidencias:</p> <p>9.1.23 Base de Datos de Hidrocarburos 9.1.24 Reforma Sector Comunicación</p>	
--	--	--

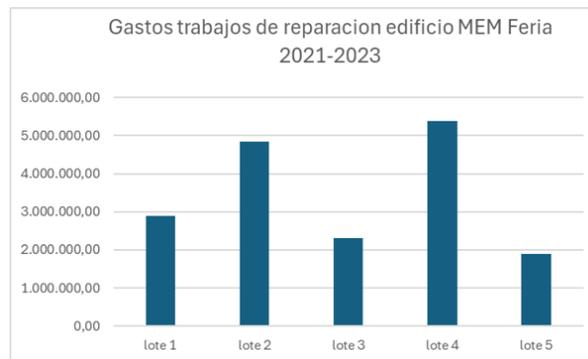
Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
<p>I) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>El MEMRD, comprometido con la optimización de sus recursos y la búsqueda de la excelencia, ha emprendido un proceso de reestructuración y remodelación de sus instalaciones. Este enfoque integral busca fortalecer la gestión de los recursos humanos, del conocimiento y de las instalaciones, impulsando la eficiencia, la sostenibilidad y el bienestar de sus colaboradores</p> <p>a) Gestión de recursos humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El MEM cuenta con la Dirección de Recursos Humanos que define las estrategias para la gestión del talento humano, incluyendo la planificación, reclutamiento, selección, desarrollo y evaluación del personal. • La institución ha implementado un sistema de gestión del desempeño que permite evaluar el rendimiento de los empleados y 	

	<p>brindarles retroalimentación para su mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El MEM también ofrece programas de capacitación y desarrollo para el personal en áreas como las competencias técnicas, las habilidades blandas y la actualización profesional, para solo mencionar un ejemplo, en la Dirección Financiera Capacitamos al personal en Sistema de Análisis Normas Contables SISACNOC/ Gestión Presupuestaria, Otorgamiento de 4 Becas Nacionales e Internacionales • b) Gestión del conocimiento: <ul style="list-style-type: none"> • El MEM ha creado una plataforma de gestión del conocimiento que centraliza la información y los documentos de la institución a través de la Intranet, mejorando la facilidad con la que los empleados pueden acceder a la información y el conocimiento que necesitan • La institución también ha implementado un sistema de gestión de documentos que permite la clasificación, almacenamiento y consulta de los documentos de manera electrónica. • El MEM promueve la cultura del conocimiento a través de la realización de talleres, seminarios y otras actividades de intercambio de conocimientos • c) Gestión de las instalaciones: <ul style="list-style-type: none"> • El MEM ha implementado un plan de mantenimiento preventivo de las instalaciones de la institución reduciendo el gasto asociado al funcionamiento de las 	
--	---	--

instalaciones, incluyendo energía, mantenimiento y reparaciones.

- La institución también ha realizado inversiones en la modernización de las instalaciones para mejorar la accesibilidad.



Evidencias:

- 9.2.1 Readecuación Edificio MEM
- 9.2.2 Gestión del Conocimiento
- 9.2.3 Repositorio Intranet

2) Mejoras e innovaciones de procesos.

El MEM ha implementado una metodología de mejora continua para la identificación y mejora de los procesos tanto a través de la ISO 5001:2018 como la ISO 9001:2015.

Con revisión y actualización de los manuales de procedimientos en el área financiera, logramos eficientizar los procesos y disminuir el tiempo de estos. Entró en funcionamiento el Depto. de Tesorería, logrando que los viáticos internacionales pasaran de ser pagados en 6 meses a pagarse antes del viaje, cumpliendo así con los objetivos

planteados y reduciendo el tiempo de espera, lo cual trae una mayor satisfacción al personal.

De igual forma con el desarrollo de la APP para Compras realizado por la Dirección de Estadística se ha mejorado la visualización de las compras en estado real, la información centralizada y actualizada permite a los funcionarios tomar decisiones más rápidas y eficientes.

La certificación NORTIC, otorgada por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OGTIC), avala el cumplimiento de estándares internacionales en materia de gestión de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte del Ministerio. Se ha obtenido la certificación en las normas A3: Datos Abiertos y E1: Redes Sociales, así como la aplicación para la certificación A2: Sitio Web.

Estas certificaciones tienen un impacto significativo en la eficiencia de los procesos del Ministerio, en detalle a continuación:

Mejorar la imagen del Ministerio ante la ciudadanía.
Aumentar la confianza en la gestión pública.
Promover la innovación en el sector público

(colocar imagen Encuesta ciudadana)

Evidencias:

- 9.2.4 Mejoras SGEEn (500001)
- 9.2.5 Certificaciones TIC
- 9.2.6 APP Compras

<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>El MEM realiza benchmarking interno entre las diferentes unidades de la institución para identificar las mejores prácticas y compartirlas. El Área de Calidad ha implementado un innovador programa de capacitación en Gestión de Riesgos para el Área de Programas, Proyectos y Planes, basado en un enfoque integral y de igual forma para el Viceministerio de Minas en su proyecto de Tierras Raras en el cual participaron colaboradores de las distintas áreas como, Presupuesto, Recursos Humanos, Comunicaciones. Esto ha permitido:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fortalecer la colaboración entre las áreas. ▪ Compartir conocimientos y experiencias. ▪ Mejorar la identificación, evaluación y control de riesgos en los proyectos. <p>Cabe mencionar que estos talleres participaron miembros de la Dirección General de Minería y del Instituto Geológico Nacional.</p> <p>Se realizó un benchmarking en algunas instituciones del Estado (Ministerio de Hacienda, Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Ministerio de Educación, etc.), a fin de comparar con el paquete de Compensación y Beneficios del MEM y adoptar las mejores prácticas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>9.2.7 Listado Asistencia Talleres 9.2.8 BenchMarking/Learing PPT MIMYPES</p>	
--	---	--

<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>El MEM ha establecido alianzas estratégicas con diferentes actores del sector público, privado y social para la implementación de proyectos y programas y actividades de los planes operativos.</p> <p>El MEM realiza evaluaciones de las alianzas para medir su eficacia y realizar los ajustes necesarios.</p> <p>ACUERDOS 2023:</p> <p>1.Memorándum de Entendimiento suscrito con el Servicio Geológico Nacional (SGN), Centro de Estudios de Geodesia (GENEGEO) del 21 de agosto de 2023.</p> <p>2.Acuerdo de Colaboración Interinstitucional suscrito con el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular (YNESDYC) del 25 de enero de 2023.</p> <p>3. Acuerdo de Colaboración suscrito con Nueva Vida para los Residuos (NUVI), del 20 de marzo de 2023.</p> <p>4.Acuerdo de Colaboración Interinstitucional suscrito con el Ministerio de Educación y Cambio Climático y Mecanismo de Desarrollo Limpio del 28 de marzo de 2023.</p> <p>5. Convenio de Cooperación Tripartito entre el MEM, Servicio Geológico Nacional (SGN) y el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) del 31 de marzo de 2023.</p> <p>ACUERDOS 2024:</p>	
---	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>I. Acuerdo de Colaboración Interinstitucional con la Dirección, Estrategia y Comunicación Gubernamental (DIECOM) del 20 de febrero de 2024.</p> <p>2.Acuerdo de Colaboración Interinstitucional con Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP) del 3 de abril de 2023.</p> <p>Evidencias:</p> <p>9.2.9 Matriz Acuerdos Institucionales</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>El MEM ha implementado una estrategia de digitalización para mejorar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad de sus servicios. En la institución se les brinda un valor añadido a las tecnologías de la comunicación y la información para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa y mejorar la calidad de la prestación de los servicios utilizando correo electrónico y sistema TRANSDOC para las comunicaciones internas para reducción del uso de papel, además todos los equipos multifuncionales de impresión en todos los niveles del MEM, cada colaborador cuenta con una clave de acceso para que solo se imprima cuando sea necesario y en el momento que crea conveniente, con el objetivo de ahorrar papel y tóner.</p> <p>Otra herramienta para eficientizar el trabajo y el ahorro de recursos es el sistema de digitalización Docuware, que permite llevar a cabo esta tarea, se trata de un software que escanea, analiza,</p>	

	<p>individualiza y digitaliza cada carácter que encuentra en un documento, de texto, imagen o foto. lo que permite a los usuarios, guardar y descargar de manera automática los expedientes.</p> <p>Evidencias</p> <p>9.2.10 Documento interno TRANSDOC</p> <p>9.2.11 Pantalla Sistema de digitalización</p> <p>9.2.12 Informe Reducción Energía</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>El MEM realiza evaluaciones y auditorías internas de manera regular para verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos. Fortalecimos el proceso de revisión y control, mediante la contratación de personal con las competencias del área. En el 2023 se validaron 2,610 expedientes de los cuales el 5% presentaron observaciones</p> <p>La institución elabora planes de acción para la mejora de las áreas identificadas con hallazgos en las evaluaciones y auditorías. En cuanto al Clima Laboral:</p>	



Evidencias:

9.2.13 Resultados Clima Laboral

9.2.14 Resultados Expedientes RC

7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.

El MEM ha recibido reconocimientos por su gestión eficiente y transparente. La institución ha sido galardonada con premios por su compromiso con la calidad, la innovación y la sostenibilidad. La institución fue reconocida con medalla de bronce en

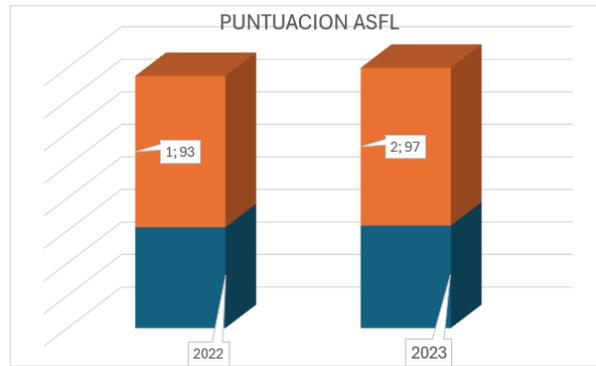
la versión 2023 del Premio Nacional de la Calidad, y a través del ranking del sistema de monitoreo de función pública (SISMAP), obtuvo una puntuación en la implementación de Marco Común de Evaluación (CAF) de un 100%.

El MEM recibió el reconocimiento del Ministerio de la Mujer por sus aportes en la implementación de políticas de igualdad de género e inclusión.

De igual forma del Departamento de Recursos Humanos a final del año 2023 el recibió una exaltación de parte del INAP por el nivel de cumplimiento del plan de capacitación y los acuerdos entre las dos instituciones

El MEMRD ha recibido certificaciones especiales y reconocimientos en concursos. Esto se evidencia, en el certificado de la ISO 50001:2018. Primera certificación de este tipo otorgada a una institución en la región del caribe y entre las primeras instituciones que han logrado obtener este tipo de certificación en Latinoamérica. Esta norma busca reducir el consumo de energía y hacer un uso racional de la energía.

Reconocimiento en la posición 2 a nivel nacional en el Ranking Sectorial relativo al cumplimiento con los procedimientos de gestión de las ASFL. Adicional a esto, el MEM obtuvo la posición 1 en el renglón de Mejora Continua, como sectorial que ha incrementado su calificación progresivamente.



El MEM ha obtenido certificaciones de ISO 50001, Ogtic, para sus sistemas de gestión. En la actualidad está en proceso de certificación ISO 9001, ISO 27001, ISO 37301 e ISO 37001.

Evidencias:

- 9.2.15 Medalla Bronce PNC 2023
- 9.2.16 Resultados SISMAP
- 9.2.17 Reconocimiento INAP
- 9.2.18 Reconocimiento Mujer
- 9.2.19 Reconocimiento ASFL

8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.

La organización cuenta con un sistema de planificación presupuestaria, el cual se ejecuta con los Planes Operativos Anuales (POA), mediante el fortalecimiento de los procesos administrativos y financieros que contribuyen a lograr una gestión más transparente y equilibrada. Se monitorean los niveles de eficiencia anualmente y se toman las medidas correctivas de lugar.

	<p>En el año 2023 se realizaron 1,315 libramientos de pagos, los cuales fueron imputados conforme a lo establecido en el marco regulatorio del Estado Dominicano, en comparación al 2022 que fueron 885, aumentamos la capacidad de pago en un 32%. Los indicadores IGP aumentamos de 70% a 80%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 9.2.20 Presupuesto MEM ▪ 9.2.21 Informe Financiero 	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>El MEM busca la optimización de los recursos para lograr el mayor impacto posible con el menor costo.</p> <p>La institución realiza análisis de costo-beneficio para la evaluación de proyectos y programas, como la Construcción del Laboratorio Dosimétrico.</p> <p>El Ministerio de Energía y Minas asegura con el Sistema de Información de Gestión Financiera del Estado (SIGEF) y con el Portal Transaccional; una gestión eficaz de los recursos financieros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 9.2.22 Evaluación Financiera Proyecto LSCD ▪ 9.2.23 Informe de evaluación de Metas Físicas Financieras 2023 - T - 4. 	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

Documento Externo
SGC-MAP