



MINISTERIO DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

Avanzamos para ti



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

***Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
Julio 2019***

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad. Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público. Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*). Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones. Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España. La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL.

Santo Domingo, agosto de 2013

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
 - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
 6. En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
 7. Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p>	<p>La misión, visión y valores, fueron revisados durante las reuniones sostenidas, en el marco de la revisión y actualización del Plan Estratégico Institucional 2019-2022, en los meses de mayo, junio y julio 2019. En los considerandos de la Ley General de Medio Ambiente y Recursos Naturales queda establecido que “es misión del Estado impulsar y reglamentar la investigación sobre las condiciones del medio ambiente, los recursos naturales y la diversidad biológica”. En ese sentido, la misión fue formulada como: “Regir la gestión del medio ambiente, los recursos naturales, los ecosistemas y sus servicios, para conservar el patrimonio natural de la Nación, alcanzar el desarrollo sostenible y así garantizar el derecho de la sociedad a un ambiente sano” y su visión de “<i>Ser una institución eficaz, eficiente y transparente, que gestiona en forma participativa la incorporación de la dimensión ambiental en las políticas públicas y en las decisiones y acciones de la sociedad, para contribuir al desarrollo sostenible del país.</i>” La socialización de la misión, visión y valores institucionales se evidencia en todos los documentos elaborados en la institución, en cumplimiento estricto de la base legal institucional e instrumentos normativos y de planificación estatales; de manera específica en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Estratégico Institucional 2012-2016 (En proceso de actualización. Cubrirá el periodo 2019-2022) b) Planes Operativos Anuales. c) Código de Ética del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos 	<p>No se ha concluido la elaboración del nuevo Plan Estratégico Institucional 2019-2022, la cual cuenta con Consultoría para su realización, con colaboración con los empleados.</p> <p>No se ha realizado la socialización de la modificación de la misión, visión y valores con los empleados con el propósito de que los mismos interioricen y se identifiquen con los mismos, que es identificarse con la organización.</p> <p>No se ha culminado el proceso de revisión y actualización de la carta compromiso del Ministerio (aunque se inició el proceso, tuvieron que reiniciarse;</p> <p>No existe un plan de interiorizar los valores institucionales en la ejecución de las actividades de los servidores públicos ambientales.</p>

	<p>Naturales de 2013 y actualizado en enero de 2018.</p> <p>d) Carta Compromiso 2014 (Está en proceso de actualización. El periodo que cubrirá será 2019-2021)</p> <p>e) Ejecución del Plan de Trabajo de la Comisión de Ética Pública 2015, en coordinación con la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>f) Portal Web Institucional, en la sección “Sobre nosotros”.</p> <p>g) Manual de Identidad Corporativa, aprobado mediante la Resolución No. 11-2017.</p> <p>h) En la parte trasera de los carnets de los empleados del Ministerio.</p> <p>i) Algunos lugares estratégicos como el área de servicios (Dirección de Ventanilla Única) y en los murales informativos ubicados en cada piso de la institución. Además de se encuentra en los carnets de los servidores.</p> <p>Otras evidencias son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El TDR de la Consultoría del Plan Estratégico, 2019-2022. • Minutas de las reuniones y talleres de elaboración del Plan Estratégico y fotos de algunas de las sesiones de trabajo. <p>Para la revisión del PEI, el Ministerio cuenta con un procedimiento de Planificación Estratégica, MA-I-PC-PD-004, el cual establece el proceso y metodología para formular, implementar y controlar el Plan Estratégico del Ministerio, cumpliendo con las siguientes leyes y reglamentos: Ley 498-06 Ley de Planificación e Inversión pública, Ley 10-07 Sistema Nacional de Control Interno, Reglamento 267-15 Reglamento para la organización y desarrollo del Sistema Nacional de Monitoreo y Evaluación, Reglamento 493-07 Reglamento de Aplicación para la Planificación e Inversión Pública, los cuales establecen el período en que las Instituciones públicas deben hacer la revisión de su Plan estratégico, y por consiguiente, incorporar los cambios que deben</p>	
--	---	--

	realizarse para adaptarlo a los cambios que se produzcan en el entorno interno y externo.	
2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.	<p>En el marco de la revisión y actualización del Plan Estratégico Institucional 2019-2022, en los meses de mayo, junio y julio 2019, fueron revisados, la misión visión y los valores institucionales.</p> <p>El marco de valores establecido se encuentra alineado con la misión y la visión de la institución, respetando el marco general de valores y de ética del Sector Público, como se encuentra establecido en el Régimen Ético de los Servidores Públicos en la Ley No. 41-08 de Función Pública. Los valores del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales son: Integridad, Equidad, Tolerancia, Transparencia, Discreción, Calidad del servicio, Solidaridad, Superación y esfuerzo, Respeto Mutuo, Trabajo en equipo Responsabilidad, Innovación, Excelencia profesional, Respeto del medio ambiente y los recursos naturales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borrador Plan Estratégico Institucional 2019-2022, • Minutas. 	<p>No se ha terminado la consultoría para la elaboración del nuevo Plan Estratégico Institucional;</p> <p>No se han realizado procesos de socialización con los empleados con el propósito de que los mismos realmente interioricen y se identifiquen con los valores de la organización;</p>
3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.	<p>La comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos se evidencia en:</p> <p>a) Difusión en el Portal Web Institucional, en la sección “Quienes somos”.</p> <p>b) Divulgación, comunicación y socialización a los empleados, a través de los documentos institucionales (por ejemplo: Manual de Identidad Corporativa y Código de Ética 2018), que contienen la misión, visión y valores institucionales.</p> <p>c) Innovación en la imagen corporativa institucional, donde se incorpora la difusión de la misión, visión y valores en el documento</p>	<p>No se ha terminado la consultoría para la elaboración del nuevo Plan Estratégico Institucional, donde luego de la revisión de la misión, visión y valores, se hará nuevamente la difusión;</p> <p>No existe un Plan de Reforzamiento continuo, tales como la inducción a los nuevos empleados sobre la misión, visión y los valores institucionales, y taller de reforzamiento anual, que asegure que se mantengan vivo los valores y que se</p>

	<p>de identidad de los empleados.</p> <p>d) Proceso de formulación, aprobación y divulgación en el portal web del Ministerio, del Plan Estratégico Institucional 2012-2016 que recoge la misión, visión, valores institucionales y objetivos estratégicos y operativos consensuados.</p> <p>e) Se ha actualizado el Código de Ética y en el mismo se contempla la misión, visión y valores institucionales para conocimiento de todo el personal y se ha planificado en el plan de trabajo de 2018 de la Comisión de Ética, realizar encuentros con todo el personal para socializar el Código.</p> <p>f) Se inició el proceso de socialización del nuevo Código de Ética al personal del ministerio.</p> <p>g) Boletines de la Dirección de Recursos Humanos se han socializado nuestros valores institucionales.</p> <p>h) En el dorso de los carnets de todos(as) los(as) empleados(as) del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p>	<p>consideren en cada decisión que se tomen.</p> <p>No hay mecanismos adicionales para asegurar la comunicación de la misión, visión, valores y objetivos estratégicos al personal de la organización que no está alfabetizado digitalmente o que no dispone de las herramientas electrónicas para la realización de sus funciones (Ej. Jornaleros, guardaparques, personal de limpieza, etc.) a nivel descentralizado, sin embargo, en la sede central los valores se encuentran impresos en el primer piso del Ministerio en el área de servicios además de los murales.</p>
<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p>	<p>Con la revisión del Plan Estratégico Institucional (PEI), se ha procedido a la revisión de la misión, visión y valores. En su revisión, se tomaron en cuenta los cambios de nuestro entorno.</p> <p>Durante los días 29 y 30 de mayo del 2019, se hizo un taller sobre la revisión del PEI, entre los puntos que fueron revisados se encuentra la misión, visión y los valores institucionales. Posteriormente, se conformó un pequeño equipo de trabajo para revisar estos trabajos. En las fechas 12 de junio, 2 y 9 de julio se hicieron la revisión de la misión, visión y los valores.</p> <p>Estas evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver las minutas, correos, otros. 	<p>No se ha realizado una actualización del Plan Estratégico Institucional para el período 2019-2022, puesto que no se ha terminado la consultoría para la elaboración del nuevo Plan Estratégico Institucional;</p> <p>No ha sido actualizada la Res. No. 18-2012 que adopta el marco estratégico institucional y aprueba el plan estratégico institucional 2012-2016 del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p>
<p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos,</p>	<p>El Ministerio cuenta con un Código de Ética el cual ha sido actualizado y divulgado a todos y todas los/as servidores/as y se ha divulgado. Además, se refuerza periódicamente con el Plan de Capacitación Anual.</p>	

<p>a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>Fueron entregados ejemplares a los servidores públicos y está colgado en la página web de la institución. Ha conformado y juramentado la Comisión de Ética Pública (CEP), en cumplimiento del Decreto No. 143-17, de fecha 26 de abril de 2017, para el conocimiento de los incidentes y toma de decisión para la aplicación de sanciones, en caso de verificarse alguna conducta no ética (establecidas en la Ley No. 41-08 de Función Pública. Cuenta además con procedimientos para la canalización de las denuncias de no cumplimiento y correspondiente análisis y aplicación de consecuencias a los infractores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MA-I-PC-RH-037 Acciones Disciplinarias • MA-I-PC-RH-039 Reforzamiento del Código de Ética • MA-I-PC-PD-006 Quejas, Sugerencias y Felicitaciones del Ciudadano • MA-I-PC-MA-001 Monitoreo y Evaluación Sistema Integrado de Gestión • MA-I-PC-RH-040 Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo”. • Formulación, ejecución y seguimiento del plan de trabajo anual de la Comisión de Ética Pública (CEP), por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), a ser desarrollado en el Ministerio en el 2019. 	
<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se compromete a gestionar la prevención de la corrupción implementado y ejecutando la normativa de Transparencia bajo los lineamientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), órgano rector en la materia y demás leyes complementarias. En ese sentido, la prevención de la corrupción se evidencia en:</p> <p>a) Publicación periódica en el portal institucional de los procesos de compras y contrataciones, de acuerdo con la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y su Reglamento de Aplicación.</p> <p>b) Publicación de informaciones institucionales en la sección de transparencia de la Página Web del Ministerio de Medio Ambiente y</p>	<p>No se ha realizado campaña interna de prevención de la corrupción en todas sus manifestaciones y sus consecuencias, se espera que con el desarrollo del Plan de Trabajo de la Comisión de Ética Pública (CEP) se logre.</p> <p>No se han realizado actividades más concretas (talleres de formación, disuasión) para la prevención de la corrupción.</p>

	<p>Recursos Naturales.</p> <p>c) Actualización del Código de Ética en enero de 2018, donde se establecen los procedimientos y mecanismos que tienen los empleados a disposición para presentar denuncias.</p> <p>d) La conformación y juramentación de la Comisión de Ética Pública (CEP) del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (basado en el Decreto No. 143-17, de fecha 26 de abril de 2017), para el conocimiento de los incidentes y toma de decisión para la aplicación de sanciones, en caso de verificarse alguna conducta no ética (establecidas en la Ley No. 41-08 de Función Pública).</p> <p>e) Promoción de la información de contacto de cada uno de miembros de la Comisión de Ética Pública Institucional a través del Centro de Información, por correo electrónico a todos los empleados, además de estar ubicados en cada piso de la institucional en los murales para estos fines.</p> <p>f) Realización de una Encuesta Interna sobre Conocimiento de la Ética en la Gestión Pública en la que se evalúa el conocimiento de la Comisión de Ética Pública (CEP), el Código de Ética Institucional, y situaciones que tienen que ver con posibles conflictos de intereses. Febrero 2018.</p>	
<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>El ministerio, planifica actividades que van de la mano con lo institucional, la transparencia y la eficiencia y los valores, considerados en la misión y visión institucional, lo cual refuerza la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos y empleados. .</p> <p>Esto se evidencia en:</p> <p>a) Plan Anual de Capacitación de la Dirección de Recursos Humanos de la mano con cada una de las áreas.</p> <p>b) Actividades de integración con motivo a fechas y eventos especiales.</p> <p>c) Conformación de comités multisectoriales necesarios para el</p>	

	<p>cumplimiento de la Misión y toma de decisiones de manera transversal (Por ejemplo: Comité de Evaluación Inicial (CEI), el Comité Técnico de Evaluación (CTE) y el Comité de Validación (CV)).</p> <p>d) Implementación anual de Evaluaciones de Desempeño y aplicación de los principios, derechos y obligaciones establecidos en la Ley No. 41-08 de Función Pública y Ley No. 247-12 Orgánica de la Administración Pública. Dichas evaluaciones contienen un acápite sobre evaluación de valores.</p> <p>e) Elaboración del Procedimiento de Clima Organizacional con los fines de establecer los lineamientos para la aplicación de clima organizacional para contribuir en el fortalecimiento de una nueva cultura institucional</p> <p>f) Procedimiento Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación, código MA-I-PC-RH-014.</p> <p>g) Plan de Capacitación Anual</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Ha sido actualizada y readeuada la Estructura Organizativa y/o Organigrama Institucional y el Organigrama Matricial del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales probado mediante resolución 0020/2017 como resultado de un proceso de reforma y modernización, el cual permitirá la mejora en la calidad de los servicios brindados a los usuarios y orientada en función de la misión, objetivos y lineamientos estratégicos institucionales. Por otro lado, han sido aprobados y publicados el Manual de Organización y Funciones aprobado mediante resolución No. 0033/2017 además del Manual de Cargos Clasificados del Ministerio aprobado mediante resolución No. 0006/2018.</p>	<p>No se ha actualizado el Plan Estratégico Institucional para el próximo cuatrienio 2019-2022</p> <p>No se ha realizado el Manual de Procedimientos Institucional, el cual está previsto a realizarse con la colaboración de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID).</p>

	<p>Del mismo modo, se establecen anualmente acuerdos de cooperación interinstitucional con otras instituciones estatales, Ayuntamientos, ONG's e instituciones privadas a los fines de eficientizar el cumplimiento de los objetivos y funciones de rectoría otorgados al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>Esto se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promulgación de la Resolución No. 0008-2016 aprueba la nueva Estructura Organizativa del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y refrendada por el Ministerio de Administración Pública (modificada por la Resolución No. 0020-2017). - Organigrama estructural y organigrama matricial Institucional aprobado mediante la Resolución No. 0008-2016 y modificado en el año 2017, mediante la Resolución No. 0020-2017. - Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, emitido bajo la Resolución No. 0033-2017. - Manual de Cargos Clasificados del Ministerio aprobado mediante resolución No. 0006/2018 que contiene los cargos comunes y típicos de la carrera general y su correspondiente ubicación dentro de los diferentes grupos ocupacionales. - Suscripción de Acuerdos de Cooperación Interinstitucional para promover la protección y conservación del medio ambiente y los recursos naturales así como la capacidad de gestión y coordinación del Ministerio (Por ejemplo, Acuerdo de Colaboración entre el Ministerio y el Grupo Jaragua para garantizar la protección, conservación y sostenibilidad de la Sierra de Bahoruco (agosto 2017); Acuerdo entre el Ministerio, la Fundación Grupo Punta Cana y el Clúster Turístico La Altagracia para promover la cooperación técnica y científica y, de esta forma, contribuir con la protección, ordenamiento y administración del litoral costero marino de la zona sureste del país; Pacto suscrito entre el Ministerio y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) para la gestión y uso sostenible del medio ambiente y los 	<p>No se ha aprobado la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>No se ha logrado la actualización del Manual de Cargos Clasificados de acuerdo a lo establecido en la Res. No. 48-2018 Que aprueba el Modelo de Gestión por Competencias y el Diccionario General de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública Dominicana del Ministerio de Administración Pública (MAP) en la que se estará actualizando e incorporando las competencias identificadas por el órgano rector.</p>
--	---	---

	recursos naturales en el país.	
2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.	<p>Se agotó un proceso de identificación y priorización de los cambios estructurales, los cuales fueron formalizados de conformidad con las necesidades institucionales, los lineamientos estratégicos del Estado y las disposiciones contenidas en la Ley No. 247-12 Orgánica de la Administración Pública.</p> <p>Se actualizó el Manual de Cargos Clasificados de acuerdo con lo establecido en la Res. No. 48-2018 Que aprueba el Modelo de Gestión por Competencias y el Diccionario General de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública Dominicana del Ministerio de Administración Pública (MAP) en la que se estará actualizando e incorporando las competencias identificadas por el órgano rector.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Promulgación y socialización a nivel central y descentralizado de la Resolución No. 0020-2017, de fecha 1ro. de junio del 2017, que modifica la Estructura Organizativa y Estructura Matricial del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y refrendada por el Ministerio de Administración Pública (aprobada mediante la Resolución No. 0008-2016). - Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. emitido bajo la Resolución No. 0033-2017. - Evaluaciones de desempeño realizadas anualmente a los servidores públicos. - Elaboración, aprobación y socialización del Manual de Cargos del Ministerio, siguiendo los lineamientos establecidos por el Ministerio de Administración Pública (Resolución No. 0006-2018). - Elaboración, aprobación y socialización del Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Recursos Humanos, a los fines de 	No se ha elaborado ni implementado el Manual de Procedimientos del Ministerio.

	<p>mejorar el desempeño del personal y facilitar la gestión de los recursos humanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración del Procedimiento de Reporte de Inconvenientes relacionados con las funciones que establece los pasos a seguir ante una queja relacionada con las funciones para impulsar el ambiente de trabajo y se reduzca la insatisfacción referente a las condiciones de trabajo. 	
<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los resultados cuantificables e indicadores de objetivos quedan reflejados en los informes de avance correspondientes al cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) de cada año. - Se está trabajando en la conformación de un equipo líder que será responsable de promover la igualdad de género a nivel institucional y en los proyectos promovidos por la institución a los fines de equilibrar las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés en el Ministerio. 	<p>No se ha actualizado el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>No se ha realizado la medición cuantificable de los indicadores asociados a objetivos institucionales tomando en cuenta necesidades diferenciadas, por ejemplo, diversidad y/o perspectiva de género.</p> <p>No se ha realizado la conformación formal del equipo líder para promover la igualdad de género.</p> <p>No se ha elaborado e implementado el Manual de Procedimientos del Ministerio.</p> <p>No se ha implementado el Sistema de Estadísticas Institucional.</p>
<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha desarrollado e implementado un Sistema Integrado de Gestión (SIG) a los fines de cumplir con la normativa que rige la institución, establecer mejores prácticas de gestión para garantizar el logro de los objetivos y metas planeadas y sentar las bases para el mejoramiento continuo de la institución para fortalecer la institucionalidad en que además se incorpora la gestión de riesgos.</p>	<p>No se ha realizado la inducción y capacitación al personal del ministerio para una correcta gestión de riesgos.</p> <p>No han sido debidamente</p>

<p>monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>En el marco del Sistema Integrado de Gestión, se han elaborado políticas, manuales, instructivos de trabajo, se han estandarizado documentos, se han elaborado una serie de procedimientos de las áreas de Tecnología, Acceso a la Información Pública, Control Interno, Calidad, entre otros.</p> <p>Actualmente, se está trabajando en la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional en la que se ha definido y establecido la Política de Control Interno del Ministerio así como la metodología y procedimientos necesarios para la valoración y administración de riesgos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incorporación, en el Plan Operativo Anual 2019, la identificación de los riesgos. - Creación en la nueva estructura organizacional u organigrama estructural, de la Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones. - Elaboración y aprobación de la Política de Control Interno Institucional que establece los lineamientos aplicables para el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley No 10-17 de Normas Básicas de Control Interno del Sector Público. - Elaboración del Manual de Control Interno del Ministerio. - Elaboración del Procedimiento de Monitoreo y Evaluación del Sistema Integrado de Gestión, que establece los lineamientos para el monitoreo y evaluación de la efectividad del sistema integrado de gestión en el aseguramiento del logro de los objetivos de calidad propuesto, la gestión efectiva de las operaciones y la certificación de que el sistema de control interno establecido cubre en forma razonable los riesgos existentes dando cumplimiento a las Normas Básicas de Control Interno. - Elaboración del Procedimiento y Metodología para la Valoración y Administración de Riesgos Institucionales (Plan VAR), por la Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones. - Elaboración de la Matriz de Identificación de Riesgos - Elaboración de la Política para el respaldo de la información y software del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales que establece 	<p>implementados la Política de Control Interno, el Manual de Control Interno y Metodología de Valoración y Administración de Riesgos.</p>
--	--	--

	<p>los directores del respaldo de la información informática de la institución, para proteger los datos y software de la institución.</p> <p>- Elaboración del Procedimiento de la Gestión y Evaluación del Desempeño con la finalidad de medir los resultados obtenidos por un servidor público en la ejecución de su trabajo y su comparación con lo que debió lograr de acuerdo a lo establecido y esperado por la institución.</p>	
<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>El Ministerio entre 2013 y 2015 realizaron las primeras autoevaluaciones utilizando el Modelo CAF. Luego se han realizado las actualizaciones del 2018 y 2019.</p> <p>Cuenta con un Comité de Calidad Institucional, que tiene como objetivo coordinar todo lo concerniente a la gestión en materia de calidad en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, aplicando herramientas como el modelo CAF, Carta Compromiso Al Ciudadano, así como cualquier otra herramienta que contribuya a la mejora continua de la Institución.</p> <p>En el marco de la nueva estructura organizacional aprobada mediante la Resolución No. 0008-2016 (modificada por la Resolución No. 0020-2017), se creó el Departamento de Calidad en la Gestión.</p> <p>Para el 2019 se iniciará, con recursos donados por la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID), la implementación de un proyecto de fortalecimiento institucional. Esta Consultoría consiste en mejorar la gestión de los procesos organizativos (estratégicos, misionales y de apoyo) y funcionales del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Parte de sus entregables son: 1. Actualizar e implementar los procedimientos y procesos, 2. Elaborar y establecer el Manual de Calidad, 3. Elaborar y establecer el Manual de Control Interno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluaciones CAF • Listado de miembros de Comité de Calidad. 	<p>No se ha implementado un sistema de gestión de calidad institucional aunque existe la documentación base o los requerimientos para su implementación.</p> <p>No se ha realizado la Consultoría la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID).</p>
<p>6. Formular y alinear la</p>	<p>Se ha formulado una estrategia de administración electrónica en base a la</p>	<p>No se ha recibido la certificación para</p>

<p>estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs), conforme a los objetivos estratégicos del gobierno central y quedando reflejada en el Portal Web institucional, en la implementación y uso de un correo electrónico institucional Outlook, Intranet/internet, sistema de red y base de datos y utilización de equipos tecnológicos. Del mismo modo, se firmó en el año 2017 un acuerdo de cooperación interinstitucional con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), a los fines de ejecutar acciones para la implementación del Plan de Gobierno Electrónico.</p> <p>Adicionalmente, como parte de la estrategia institucional para mejorar los servicios que brinda el Ministerio a la ciudadanía y fortalecer su capacidad de respuesta, se creó un Centro de Contacto y Atención al Usuario (“Línea Verde”) que permite la notificación de denuncias por vía telefónica o por medio de redes sociales.</p> <p>La “Línea Verde” es el canal de comunicación llamado a encaminar las informaciones relativas a delitos ambientales, incendios forestales y otras situaciones de riesgo al medio ambiente, hasta los mecanismos internos y/o externos con responsabilidad sobre las determinadas áreas afectadas, alimentando un sistema informático integral, que permite la supervisión y las respuestas oportunas y auditables tanto a los denunciantes como a otros procesos internos de control del Ministerio. Dichas denuncias ambientales son registradas en un sistema de información que sirve además como base de datos para medir las emisiones de CO2.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • PEI • Página web institucional 	<p>la implementación de la Norma A3. (Estamos en proceso de recibir la certificación por la implementación de la Norma A3 Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano).</p> <p>No se ha recibido la certificación para la Norma A2: 2016) (estamos en proceso de recibir la certificación de Norma A2:2016 Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano).</p>
<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se ha trabajado, por ejemplo, en la adecuación del área de servicios con orientación al ciudadano, lo que ha permitido aumentar el desempeño de nuestros servicios (por ejemplo: Dirección de Servicios por Ventanilla Única y Oficina de Acceso a la Información).</p> <p>En el marco de la nueva estructura organizacional ratificada mediante la Resolución No. 0008-2016 y modificada por la Resolución No. 0020-2017,</p>	<p>No se ha realizado la implementación del plan de adecuación de los espacios físicos que ha formulado el Departamento de Ingeniería y Arquitectura.</p> <p>No se ha formalizado a través de una</p>

	<p>se aprobó un plan de implementación que contempla la adecuación de los espacios físicos para facilitar el trabajo. Estas adecuaciones están previstas en el presupuesto 2018. El plan fue aprobado mediante la Resolución No. 0026-2017.</p> <p>Se ha creado e implementado un equipo integrado por las áreas estratégicas y transversales del Ministerio para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión (llamado en su fase inicial “Metamorfosis”) con la finalidad de establecer mejores prácticas de gestión para garantizar el logro de los objetivos y metas planeadas sentando las bases para el mejoramiento continuo de la institución. El equipo se encuentra conformado por la Dirección de Planificación y Desarrollo, la Dirección de Recursos Humanos, la Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones, y posteriormente se unieron la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, la Oficina de Acceso a la Información Pública, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participantes, minutas. • Habilitación de un área destinada para la Unidad Técnica del Despacho, en el cuarto piso. 	<p>resolución el equipo integrado Metamorfosis, de igual manera el Sistema Integrado de Gestión.</p>
<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>Se han creado las condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>Esto se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización permanente del Portal Web del Ministerio, a través del cual se difunden informaciones relevantes y de interés para el personal del ministerio y los grupos de interés con los que trabaja el ministerio. También, la página dispone de un chat, para tener contacto con los usuarios, sobre informaciones requeridas. - Uso de correo electrónico institucional. - Uso del Centro de Información, como instrumento oficial para comunicaciones hacia lo interno del Ministerio. 	<p>No se ha realizado el lanzamiento del Intranet del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales que servirá de herramienta fundamental para el almacenamiento y método de compartir información importante y valiosa dentro de la institución, que asegure el manejo de información institucional confiable y segura.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de Redes Sociales (como Instagram Twitter y Facebook). - Murales colocados en diferentes pisos del edificio y algunas áreas. - Buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones externo. - Buzón de denuncias administrativas. - Redes sociales. - Sistema 311, atención ciudadana. - Designación por escrito, por parte de la Máxima Autoridad de la Entidad, de los voceros internos (Dirección de Recursos Humanos) y externos del Ministerio (Dirección de Comunicaciones). 	
<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Existen iniciativas para promover la mejora continua y el compromiso de los líderes. Esto se evidencia en la implementación del sistema de evaluación del desempeño por resultados (actualmente, se está desarrollando un piloto en varias unidades organizacionales, con el acompañamiento del MAP), en la formulación participativa del plan operativo anual y su monitoreo trimestral en cada unidad organizacional.</p> <p>Asimismo, en el marco del proceso de implementación y fortalecimiento del sistema de control interno del ministerio, se ha contemplado la definición de un procedimiento para que el personal técnico pueda comunicar hacia los niveles superiores las recomendaciones de mejora de los procesos.</p> <p>Se ha socializado a través del Centro de Información el formulario de Solicitud de Creación o Cambios de Documentos MA-I-FO-PD-001, con la finalidad de mejora continua en los mismos, que forma parte del “Procedimiento de Normalización y Control de Documentos SIG” MA-I-PC-PD-001 que establece los lineamientos, pesos y formatos a utilizar para la elaboración, revisión y aprobación de los documentos que describen y normalizan el Sistema Integrado de Gestión (SIG), del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>Fue creada la Unidad Técnica del Despacho, 2019, con el interés de mejorar</p>	<p>No se ha implementado el Plan de Gestión de Riesgo, contenido en la Política Ambiental Institucional, la cual contempla la conformación de un comité para su dirección.</p> <p>No se ha formalizado a través de una resolución el Sistema Integrado de Gestión (SIG).</p>

	<p>los procesos de autorizaciones ambientales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios en línea • Formulario de Solicitud de Creación o Cambios de Documentos MA-I-FO-PD-001 • Comité de Calidad Institucional • Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Sistema Integrado de Gestión (SIG). 	
<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Se implementan mecanismos donde se promueven las iniciativas del cambio en la institución tanto a lo interno como externo, manteniendo informados, para su motivación y compromiso a los grupos de interés y a sus colaboradores. A través de estos mecanismos, se socializa todo tipo de información relativa a la institución y los cambios que se promueven.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Las comunicaciones a lo interno, respecto de iniciativas de cambios y sus efectos esperados se pueden evidenciar, por ejemplo, en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el marco del proceso de implementación de la nueva estructura organizacional del Ministerio (Res. No. 0008-2016, modificada por la Resolución No. 0020-2017) se sostuvieron reuniones con todos los Viceministros(as) y sus equipos directivos y luego se organizaron talleres dirigidos a todo el personal del Ministerio, incluyendo los Directores Provinciales y los Encargados Municipales y el personal de estas unidades. También participaron en estos encuentros, personal de las entidades adscritas al Ministerio. - Para este proceso, se aprobó por resolución un plan de implementación (Resolución No. 0026-2017), a los fines de socializar y explicar el porqué de los cambios, en qué consistían y qué se esperaba de cada empleado, a la luz de esta nueva estructura. 	<p>No se realiza una socialización adecuada de las iniciativas de cambio y su justificación. Sólo se limita a una comunicación de los cambios a implementar cuando ya los mismos están en ejecución.</p>

	<p>Asimismo, las comunicaciones a lo externo, respecto de iniciativas de cambios y sus efectos esperados se pueden evidenciar, a través del uso de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La página web, por medio de la cual se publican las resoluciones que emite la Máxima Autoridad de la Entidad y se comunica a la población las iniciativas que impulsa el ministerio. - Las redes sociales, a través de las cuales se informa también sobre iniciativas de cambios que impulsa el ministerio. - Correos electrónicos. 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>Desde la alta dirección y a todos los niveles de la organización se exhiben acciones de cumplimiento con los objetivos y valores establecidos</p> <p>Esto se puede evidenciar en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La declaración jurada de los funcionarios en cumplimiento de la Ley No. 311-14 sobre Declaración Jurada de Patrimonio, se encuentran publicados en la página web del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en la sección de Transparencia como se encuentra establecido. Esta información se puede ver en el siguiente link: https://ambiente.gob.do/transparencia/declaraciones-juradas/ - Conformación y juramentación de la Comisión de Ética Pública, siguiendo los lineamientos establecidos por el Decreto No. 143-17, de fecha 26 de abril de 2017 y lo establecido por la Dirección 	<p>No se ha firmado el Código de Pautas Éticas por parte del Viceministro de Suelos y Aguas.</p>

	<p>General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensajes de la Máxima Autoridad de la Entidad (escrito y verbal) y de los Viceministros, para indicar que no serán permitidas situaciones de inobservancia al Código de Ética y para motivar a todo el personal para que actúe en defensa de la ética y apegados a los valores institucionales. - Firma por parte de la máxima autoridad y los viceministros del Código de Pautas Éticas en el que las autoridades se comprometen a honrar el cargo, administrar correctamente los bienes del Estado, trabajar con entusiasmo, crear canales de comunicación entre los interesados, cumplir las normas de transparencia, promover el respeto por la Constitución velar por la integridad y aseguramiento en los procesos de compras, respetar los derechos y deberes de los empleados, reconocer la igualdad ante la ley, entre otros. - Mensaje de la Máxima Autoridad de la Entidad (por escrito) y de los Viceministros, para expresar su compromiso con el control interno y la transparencia en la gestión. - POA. - Se cuenta con el Procedimiento para el Reforzamiento del Código de Ética, Código MA-I-PC-RH-039. - Se ha elaborado y socializado a través del Centro de Información, dentro del Manual de Procedimiento de la Dirección de Recursos Humanos, el Procedimiento para el Reforzamiento del Código de Ética el cual tiene como objetivo reforzar el conocimiento del código de ética de los servidores del Ministerio para que cumplan y exhiban las conductas esperadas, deseables o reprobables en la institución. 	
--	--	--

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Existe una cultura de confianza y respeto entre los líderes y empleados. Esto se evidencia en la participación e involucramiento que le dan los líderes a su personal técnico en el desarrollo del trabajo, para el logro de los objetivos institucionales. - Se realizan constantemente actividades de integración dirigidas a todo el personal, impulsadas por la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Participación Social. <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los lineamientos de la ley No. 41 08 relativo a la igualdad de oportunidades, ver Política de RRHH, MA-I-PO-RH-001. - La institución cuenta con una Comisión de Ética Pública, que ha sido juramentada por la MAE, y un Código de Ética, que ha sido actualizado recientemente, en el que se establecen los mecanismos y procedimientos, a través de los cuales los empleados pueden presentar denuncias y casos de situaciones impropias, al tiempo en que su integridad será protegida. 	
<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La comunicación de asuntos claves institucionales se realiza a través del mural interno informativo ubicado en cada piso de la sede central, circulares y por correo electrónico a través del Centro de Información. La información se comunica a todos los empleados, las consultas son realizadas a los mandos medios.</p> <p>Esto se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Circulares y/o correos a todo el personal, a través del Centro de Información. - Murales informativos, colocados en cada piso del ministerio. - Reuniones, minutas y listados de asistencia. - Para el proceso de revisión y actualización de la nueva estructura organizacional del ministerio, que se llevó a cabo con el 	

	<p>acompañamiento del MAP, se creó por resolución un Comité Ad Hoc, con representaciones de todas las áreas temáticas, para comunicar hacia las áreas la evolución del proceso y canalizar las inquietudes y recomendaciones de los encargados(as) y viceministros(as), de modo que fuesen analizadas en el seno del Comité.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el marco del proceso de formulación del Manual de Organización y Funciones del Ministerio, en varias ocasiones se socializó con cada Director(a) y/o Encargado(a) la propuesta trabajada por la Dirección de Planificación y Desarrollo para su revisión y validación. - Envío de boletines mensuales digitales elaborados por la Dirección de Recursos Humanos - Envío del Resumen Digital de Noticias elaborado por la Dirección de Comunicaciones todos los lunes. - Publicación de noticias relevantes para toda la ciudadanía así como también los empleados del Ministerio en la portada de la página web y en la sección de “Noticias”. - Existe un procedimiento formal que permite realizar consultas y sugerencias periódicas, a los servidores,, en relación a asuntos claves relacionados con sus funciones. Ver procedimiento “Reporte de inconvenientes relacionados con las funciones,MA-I-PC-RH-038” 	
<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>La Institución trabaja para ofrecer apoyo a los empleados, aportando herramientas, equipos, comunicación, necesarios para la realización de sus labores. En 2017, por ejemplo, se entregaron varias camionetas nuevas todo terreno y 15 motocicletas para reforzar la respuesta institucional ante las denuncias ambientales a nivel nacional. Igualmente, se gestionó y recibió del INDOTEL una donación de 100 computadoras para fortalecer la gestión institucional.</p>	<p>No son suficientes los aparatos telefónicos.</p>

	<p>Asimismo, en materia de capacitación se formula cada año un plan de capacitación, en función de las necesidades de formación que tiene el personal.</p> <p>En abril de 2019 se realizó una reunión de trabajo sobre la Planificación y Programación Institucional 2019-2020 con el objetivo de orientar al personal con roles de planificación y gestión de la ejecución sobre la planificación y programación institucional 2019-2020 que incluye temas como el Sistema de Planificación Nacional e Inversión Pública, codificación de POA, presupuesto y proyectos de inversión, entre otros temas relevantes dirigido a las áreas temáticas del Ministerio.</p> <p>En el mes de mayo de 2019 se realizó un Taller de Capacitación para la Revisión de la Estructura programática y Presupuesto 2020 con el objetivo de revisar la Estructura Programática del Ministerio organizado por la Dirección de Planificación y Desarrollo específicamente el Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos con el apoyo de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) el cual tuvo como contenido los aspectos generales del Clasificador Programático, la implementación del catálogo programático 2018-2019, generales de los programas, productos y proyectos, el formulario de solicitud de revisión estructura programática, entre otros.</p> <p>Todos los años, la Dirección de Planificación y Desarrollo realiza una reunión de trabajo para establecer los lineamientos y dar seguimiento el presupuesto institucional y el Plan Operativo Anual de todas las áreas con miras de ilustrar y apoyar las áreas que lo requieran con la finalidad de facilitar el trabajo de los empleados y cumplir con los objetivos de las áreas que se traduce en el logro de los objetivos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación Anual • Listado de participación actividades de planificación citados. • Proceso de inducción 	
5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.	<p>Se realizan contactos y retroalimentan a los servidores de las diferentes áreas, a través de los medios que se enuncian a continuación, con el propósito de lograr un mejor desempeño individual y grupal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación individual del desempeño que se aplica a todo el personal. - Existe dos formularios: “Formulario por capacitación por departamento o área. MA-I-FO-RH-016., y el de “Formulario Necesidades de capacitación. Código MA-I-FO-RH-014”, sirven de base para la realización del Programación Anual de Capacitación. - Seguimiento trimestral del POA por unidad organizacional. - Reuniones de equipo entre Directores y/o Encargados y su equipo. 	
6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>En el marco del proceso de implementación y fortalecimiento del sistema de control interno, se ha documentado la delegación de autoridad con la designación de las suplencias (de primer y segundo orden), siguiendo la nueva estructura organizacional aprobada en el ministerio.</p> <p>Existe un procedimiento de Delegación de la Autoridad, Código MA-I-PC-RH-04 y una Matriz de sustituto o delegación, MA-I-MX-RH-001, con el objetivo de establecer los lineamientos que delimitan las autorizaciones para la aprobación de transacciones y delegación de autoridad en cada unidad organizacional sus suplencias en faltas temporales de manera que no se paralice el proceso o actividad por falta del titular. El mismo ha sido divulgado por el Centro de Información del Ministerio por la Circular 0067 de fecha 28 diciembre 2017 en el que se comunica la aprobación de la Matriz de Sustituto o de Delegación y con las autoridades y sus sustitutos correspondientes.</p>	
7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus	Los empleados son animados a ser productivos y desarrollar sus competencias y son evaluados periódicamente para optimizar el desempeño de sus funciones.	No existe en un alto porcentaje de participación en las capacitaciones por

competencias.	<p>Asimismo, en materia de capacitación se formula cada año un plan de capacitación, en función de las necesidades de formación que tiene el personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Talleres y capacitaciones realizadas. • Fotos, lista de asistencias. • Plan de Capacitación institucional. 	parte de los directivos.
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	<p>Existe un procedimiento para que los servidores puedan expresar recomendaciones, propuestas y quejas relacionadas con las fusiones, ver procedimiento “Reporte de inconvenientes relacionados con las funciones, MA-I-PC-RH-038”.</p> <p>Existe el “Procedimiento de Normalización y control de documentos SIG”, donde a través del formulario Solicitud de Creación o Cambios a Documento, MA-I-FO-PD-001, los servidores pueden sugerir creación o recomendación relacionada con los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones • Reporte de inconvenientes relacionados con las funciones, MA-I-PC-RH-038”. • Procedimiento de Normalización y control de documentos SIG”, donde a través del formulario Solicitud de Creación o Cambios a Documento, MA-I-FO-PD-001, los servidores pueden sugerir creación o recomendación relacionada con los procesos. 	No existe un buzón de quejas y sugerencias interna.
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	<p>Las iniciativas para el reconocimiento y recompensa al personal y equipos de personas se realizan de manera general:</p> <p>Esto se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bono por desempeño laboral que se otorga a los empleados que están en carrera administrativa. 	No se realiza reconocimiento individual o colectivo.
10. Respetar y responder a las	La Institución respeta y atiende necesidades específicas del personal, que son presentadas a la institución por el medio correspondiente.	

<p>necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se atienden solicitudes de apoyo para diversos fines. Esto se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Permisos para fines académicos, médicos, legales, entre otros. - Apoyo y solidaridad en caso de, por ejemplo, enfermedades y/o fallecimiento de familiares, nacimiento de hijos. - Correos solicitando apoyo en donación de sangre, facilidad de asistencia a entierros. - Facilidades para la educación continua. - Becas y/o apoyo económico para estudios. - Existencia de la Asociación de Servidores Públicos (ASP MARENA) -asistencia en materia laboral y en algunos casos, de carácter social- 	
--	---	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>Se han dado respuestas a las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Esto se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por medio de la mejora en las áreas de Servicio a los Usuarios, la extensión del horario institucional hasta las 4 p.m. (Resolución No. 0002-2017) y en el caso de la Dirección de Servicios por Ventanilla Única y del Área de Correspondencia hasta las 6:00 p.m. lo cual fue debidamente informado y compartido con todos los miembros de la Institución. En el caso del Centro de Denuncias (Línea Verde), los ciudadanos cuentan con diversos mecanismos para presentar denuncias. Por medio de un correo institucional (denuncias.marena@gmail.com). Por la vía telefónica el horario de recepción de llamadas es de lunes a viernes de 8 a.m. a 7 p.m. Esta medida se ejecuta, en virtud de la creciente demanda de servicios por parte de los usuarios y atendiendo al horario de labores de las instituciones afines, para poder ofrecer una atención de calidad y aumentar la capacidad de respuesta del Ministerio. - Asimismo, el ministerio mantiene relaciones permanentes y proactivas con los grupos de interés vinculados al sector. Esto se evidencia, por ejemplo, en los acuerdos de colaboración interinstitucional que ha suscrito el Ministerio con diversos grupos y organizaciones que trabajan por la protección y preservación del medio ambiente y los recursos naturales. A través de estos acuerdos se recogen las preocupaciones y áreas de trabajo comunes que existen entre el Ministerio y estas organizaciones y grupos. - En este sentido, una iniciativa que vale la pena destacar es la implementación de la Mesa Nacional de Co-manejo de Áreas Protegidas con el objetivo de intercambiar experiencias 	<p>No se han realizado un diagnóstico o levantamiento de información que identifique las principales necesidades de los grupos de interés.</p>

	<p>acumuladas en la gestión del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP), como por ejemplo, la protección, vigilancia y monitoreo de los objetos de conservación, la participación comunitaria en la gestión de las áreas co-manejadas, la elaboración de planes operativos anuales (POA), investigación, ecoturismo y proyectos conjuntos para fortalecer la gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reducción del tiempo de entrega de las autorizaciones ambientales para la construcción de proyectos urbanos, mediante la emisión de la Resolución No. 0015-2016. Con esta medida, se podría reducir a menos de una semana trámites que usualmente tardaban más tiempo así se agilizan procesos y se hacen más viables los trámites requeridos al sector de la construcción, con el fin de desarrollar sus trabajos. - Existe un procedimiento para el manejo de las quejas, sugerencias o felicitaciones recibidas de los usuarios para dar respuestas oportunas e implantar acciones de mejora que eleven los niveles de calidad de los servicios, ver Procedimiento sobre Quejas y Sugerencias del ciudadano, MA-I-PC-PD-006. - Informe sobre resultados de encuestas, 2018 y 2019. 	
<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>El Ministerio colabora y participa en la discusión de proyectos de ley, relacionados con el sector de medio ambiente y recursos naturales. Esto se evidencia, por ejemplo, en el hecho de que el Ministerio forma parte de comisiones de trabajo que están estudiando diversos proyectos de ley que cursan en el Congreso Nacional, por ejemplo, el proyecto de ley de pagos por servicios ambientales, el proyecto de ley sobre recursos costeros y marinos y el proyecto de ley de ordenamiento territorial y uso del suelo.</p> <p>Además, el Ministerio colaboró en el proceso de formulación de la Política Nacional de Cambio Climático, promovida por la Presidencia de la República, a través del Consejo Nacional para el Cambio Climático y el Mecanismo de Desarrollo Limpio, y el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.</p>	

	<p>También colaboró con el CEI-RD en la elaboración del Reglamento de Aplicación de la Ley No. 110-13, para el comercio y exportación de desperdicios de metales ferrosos y no ferrosos, chatarras, desechos de cobre, aluminio y sus aleaciones, emitido bajo el Decreto No. 164-14.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales forma parte de la Mesa de Coordinación del Recurso Agua, liderada por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). Dicha Mesa del Agua es la instancia de coordinación intersectorial para la elaboración y aprobación de una estrategia integral de manejo del agua en el país a los fines de preservar la calidad y cantidad de los recursos hídricos que requiere el desarrollo sostenible de la nación. Creada mediante Decreto No. 265-16 de fecha 23 de septiembre de 2016.</p>	
<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Las políticas y operaciones del Ministerio están regidas por las prioridades políticas establecidas en el Plan de Gobierno 2016-2020, las metas presidenciales y los principales instrumentos de planificación nacional (Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público) y Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), asumidos por el gobierno dominicano.</p> <p>Esto se evidencia, por ejemplo, en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La coordinación y ejecución de tres metas presidenciales, vinculadas a áreas protegidas, recursos forestales y recursos costeros y marinos. - Participación del Ministerio en el Comité Interinstitucional de Alto Nivel para el Desarrollo Sostenible (Agenda 2030 y ODS). - Colaboración del ministerio en el proceso de formulación de la Política Nacional de Cambio Climático. - Participación del ministerio en la implementación de los proyectos de desarrollo agroforestal que impulsa la Presidencia de la República. - Plan Estratégico Institucional 2012-2016 que sigue las directrices que están planteadas en la END. 	<p>No se ha realizado la actualización del PEI siguiendo los lineamientos establecidos por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, la END y la Agenda 2030 y los ODS.</p>

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>Se ha trabajado continuamente en la optimización y automatización de procesos de los servicios de autorizaciones ambientales otorgadas por el Ministerio. Se priorizarán estos servicios de acuerdo a las políticas públicas y metas del país con la ejecución del proyecto ventanilla única de construcción que busca lograr la reducción los tiempos de entrega de autorizaciones. También, con la ventanilla única de Inversión de la cual el Ministerio de Medio Ambiente es parte y se encuentra trabajando en la reducción de los tiempos de entrega de las autorizaciones de este tipo y la interconexión con otras instituciones que intervienen en el proceso.</p> <p>En el Marco de República Digital el Ministerio ha implementado un estrategia de Gobierno Electrónico con el fin de automatizar los servicios y que estos puedan ser ofrecidos en línea a los ciudadanos, en este sentido, por ejemplo, se han implementado el sistema de Denuncias ambientales, por medio del cual el ciudadano puede denunciar cualquier ilícito ambiental por distintas vías (página web, WhatsApp, centro de contacto o correo electrónico) y el sistema de Reporte de Informes de Cumplimiento Ambiental (ICA) por medio del cual empresas con autorizaciones ambientales pueden reportar online sus informes semestrales de cumplimiento.</p> <p>Están en proceso la automatización de otros servicios ofrecidos por el Ministerio y se ha remitido informe a la presidencia a través del equipo nacional encargado de la estrategia de Republica Digital de las necesidades de recursos para lograr esta meta.</p>	
<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>La institución promueve el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>De igual manera de los mandos políticos, a través del apoyo ofrecido por los mismos para el logro de los objetivos estratégicos de la institución, que a la vez están enlazados con las metas presidenciales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reunión con funcionarios, representantes, donantes. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión con directivos de otras instituciones (MAP) • Acuerdos de Cooperación con diversas universidades dominicanas, por ejemplo, la UASD, INTEC, UNICARIBE, entre otras. • Involucramiento de las empresas en el Premio Nacional de Producción Más Limpia (PML). • Involucramiento de empresas públicas y privadas en las actividades de reforestación y limpieza de playas. 	
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>Se mantienen relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas y legislativas. Esto se evidencia en la participación del Ministerio en distintos espacios (políticos y legislativos), por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso asumido por el Ministerio, en la figura del Ministro, ante la Comisión Permanente de Asuntos de Equidad de Género de la Cámara de Diputados, para promover y apoyar acciones contra la violencia intrafamiliar. - Participación del Ministerio en reuniones de Comisiones Legislativas en el Congreso Nacional, para el estudio y discusión de proyectos de ley vinculados al sector de medio ambiente y recursos naturales. Por ejemplo, Proyecto de Ley de Aguas, Proyecto de Ley de Pago por Servicios Ambientales, Proyecto de Ley Forestal, Proyecto de Ley de Ordenamiento Territorial, entre otros. - Participación del Ministerio en la Comisión Interinstitucional de Alto Nivel para el Desarrollo Sostenible (Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible). - Colaboración entre el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y el Ministerio de Salud Pública para la búsqueda de una solución al vertido de desechos sólidos, ante la situación generada entre las alcaldías y la empresa administradora del Vertedero de Duquesa. Ambos ministerios trabajarán juntos para coordinar planes de acción, ya que la contaminación generada por los desechos sólidos 	

	<p>afecta la salud y la calidad de vida de las personas por posibles enfermedades que se puedan producir.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Colaboración entre el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, junto a la Oficina Coordinadora General del Fideicomiso RD Vial para promover el rescate de corredores biológicos en todas las vías del país. - El Ministerio forma parte del Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), por lo que participa regularmente en las reuniones de trabajo que se convocan para la aprobación de normas técnicas elaboradas por el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL). - Colaboración con el Ministerio de Trabajo, a través del Consejo Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (CONSSO), en materia de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Este Consejo fue creado mediante el Decreto No. 989-03. 	
<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Se mantienen alianzas y trabajo en red de grupos de interés. Estas alianzas se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdos interinstitucionales que ha suscrito el Ministerio con diversos grupos de interés (por ejemplo, en materia de producción sostenible, se han suscrito acuerdos con diversas asociaciones y grupos empresariales e industriales, con el fin de promover la producción más limpia en los procesos productivos). - Acuerdos de colaboración con entidades públicas para promover la protección ambiental, por ejemplo: Acuerdo suscrito con la Dirección General de Contrataciones Públicas para impulsar las compras sostenibles en el Estado y Acuerdo firmado con el Ministerio de Educación, a los fines de promover la educación ambiental, en el marco de la revolución educativa que impulsa la Presidencia de la República. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Mesa Nacional de Co-manejo de Áreas Protegidas, en la que junto al Ministerio, participan representantes de organizaciones comunitarias y de organizaciones no gubernamentales, a los fines de compartir experiencias acumuladas en materia de conservación, protección, vigilancia, participación comunitaria en la gestión de las áreas protegidas. - Coordinación de la Subcomisión Planeta de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que se ha creado en el marco de la Comisión Interinstitucional de Alto Nivel para el Desarrollo Sostenible (creada mediante el Decreto No. 23-16 y modificada por el Decreto No. 26-17). Esta Subcomisión que es coordinada por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, está integrada por organizaciones públicas, privadas, de sociedad civil y académicas. - Puesta en circulación de un reglamento que permite a la ciudadanía conocer cómo pueden impactarles los proyectos que se levanten en su entorno. El Reglamento y Procedimiento para la Consulta Pública en el proceso de Evaluación Ambiental especifica los requisitos que deben cumplir promotores de proyectos, además de los mecanismos de cómo los comunitarios empoderarse y rechazar, si fuera necesario, obras que afecten su salud o les resten plusvalía a sus inversiones. - Acuerdos de Cooperación con diversas universidades dominicanas, por ejemplo, la UASD, INTEC, UNICARIBE, entre otras. - Red de Producción Más Limpia establecida mediante decreto. 	
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El Ministerio participa activamente en actividades que son organizadas por grupos de interés vinculados al sector de medio ambiente como, por ejemplo, asociaciones profesionales, organizaciones comunitarias, entre otros.</p> <p>Esto se evidencia, por ejemplo, en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la Máxima Autoridad del Ministerio en reunión con un colectivo de organizaciones ambientalistas (agosto 2016) a los que le manifestó su decisión de abordar y dar respuesta a los problemas 	

	<p>macros y estratégicos que debe enfrentar el país para garantizar la preservación del patrimonio natural de la República Dominicana. En este encuentro, el movimiento ambiental y representantes de entidades defensoras de los recursos naturales, intercambiaron inquietudes relativas al área, necesidades y las posibles estrategias para enfrentar las con éxito las dificultades.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación de la Máxima Autoridad del Ministerio en el encuentro organizado por ambientalistas de la Línea Noroeste (diciembre 2016) para discutir temas que resultan preocupantes como, por ejemplo, verificación y regulación de planes de manejo, deforestación, uso del carbón, extracción de arena, contaminación de ríos. En este encuentro el Ministro expresó a los ambientalistas que pueden contar con todo su apoyo en la defensa del medio ambiente y que se buscarían soluciones en conjunto, a los problemas que afecta esta zona. - Respaldo de representantes de organizaciones comunitarias y diversas fundaciones (por ejemplo: La Fundación de Saneamiento Ambiental Integral, el Consejo de Organizaciones Comunitarias de Villa Mella (COCOVIME), el Consejo de Desarrollo Comunitario de La Zurza, la Fundación Agapito Núñez, la Fundación de Saneamiento y Protección de Los Recursos Naturales de Santo Domingo Norte (FUNDASONORTE), la Asociación de Consumidores y Usuarios de Santo Domingo Norte, el Consejo Económico y Social del Municipio de Santo Domingo Norte, la Junta de Vecinos Polvorín, entre otros) al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en la figura del Ministro, en relación a la Resolución No. 0013-2016 sobre el rescate y saneamiento de los Ríos Isabela y Ozama. - Red de Producción Más Limpia establecida mediante decreto. 	
<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente ha potencializado su imagen entendiendo que se dedica a la reforestación y educación ambiental. El ciudadano no sólo reconoce la reforestación o limpieza de playas que realiza el ministerio, sino también la protección a las áreas protegidas,</p>	<p>-No se han promovido en qué consisten los planes de manejos forestales, lo que hace que en ocasiones la imagen pública del</p>

servicios.	<p>control y monitoreo a las empresas en su desempeño ambiental, así como protección a las especies marinas y especies amenazadas.</p> <p>Esto se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Jornadas de limpieza de playas, donde se integra a la población. -Jornadas de reforestación, donde se integra a la población. -Resumen de noticias ambientales. -Página web. 	<p>ministerio se deteriore cuando, los ciudadanos o la prensa observa a camiones cargando maderas.</p> <p>-No se realizan encuesta de percepción sobre las actuaciones e imagen institucional.</p>
10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.		-No se ha desarrollado de manera formal el concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Se han identificado otros grupos de interés en las líneas estratégicas que el ministerio se plantea, en el marco del proceso del Plan Estratégico Institucional (PEI), mayo 2019. Se han utilizado diversos medios para comunicar los resultados institucionales y/o de los procesos que los involucra.</p> <p>Los Grupos de interés los componen: Organismos e Instituciones Gubernamentales, Proveedores, MIPYME, Ciudadanía, Veedores, Órganos Rectores, Colaboradores.</p> <p>Los resultados obtenidos por la institución son comunicados a los grupos de interés a través de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Página web institucional.• Informes de Evaluación trimestral/anual de medición de resultados.• Memoria Institucional Anual• Informes de seguimiento Entidades de Control y Organismos Internaciones.• Jornadas de Socialización de resultados con los responsables y equipos de trabajo	<p>No están documentados los grupos de interés en la página web.</p>

	<p>(Consultas Públicas).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicados a medios digitales y escritos. • Redes sociales. <p>Las Evidencias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI. • Carta Compromiso al Ciudadano. • Listado de firmas de asistencias a los talleres de socialización y capacitaciones. • Minutas, fotos y reseñas de reuniones con grupos de interés (Consultas públicas). • Dialogo de la Mesa Nacional de Co-manejo de Áreas Protegidas. <p>Los grupos de interés están identificados por cada área funcional del Ministerio, listado de AFL en Participación Social, listado de proveedores en la Dirección de Compras, listados de instituciones del Estado, en la Dirección de Planificación y Desarrollo, listado de co-manejantes en Áreas Protegidas, los proyectos tienen mapeados su involucrados)</p> <p>Evidencia:</p> <p>Cada área tiene el listado de grupos de interés de acuerdo a su competencia, como:</p> <ol style="list-style-type: none"> A) Registro de proveedores B) Lista de Asociaciones sin fines de lucro (SFL) C) Lista de usuarios de servicios en la base de datos CRM D) Entre otros. 	
--	---	--

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>El Ministerio recopila, analiza y revisa de manera sistemática la satisfacción de los grupos de interés.</p> <p>Evidencia:</p> <p>-Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada por el MAP en agosto de 2018. El reporte de la esta encuesta puede verificarse en los portales del Observatorio Nacional de los Servicios Públicos, y del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>-Se realizó una encuesta entre marzo-abril del 2019, en cumplimiento de la Resolución 03-2019, del Ministerio de Administración Pública, que ordena a todas las instituciones del Estado realizar encuesta de satisfacción ciudadana. Dicha resolución plantea que anualmente, debe realizarse una Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Se realizó un plan de acción para mejorar los aspectos que no fueron satisfactorios.</p> <p>El Ministerio mantiene un diálogo permanente y abierto con los diversos grupos de interés vinculados al sector de medio ambiente, de esta forma puede monitorear y analizar información sobre estos grupos, sus preocupaciones, necesidades y expectativas.</p> <p>Esto se evidencia en los encuentros en los que periódicamente participa el Ministerio, muchas veces en la figura del Ministro, en los que los grupos de interés (colectivo de organizaciones de ambientalistas, productores agropecuarios,</p>	<p>No se recopila, analiza ni analiza de forma sistemática la información de los grupos de interés sobre sus necesidades y expectativas.</p>
--	--	--

	<p>dirigentes comunitarios, representantes de organizaciones no gubernamentales, entre otros) exponen sus preocupaciones, necesidades, expectativas y propuestas de solución a los problemas ambientales y económicos que les afectan. Por ejemplo:</p> <p>- Mesa Nacional de Co-manejo de Áreas Protegidas, en la que junto al Ministerio, participan representantes de organizaciones comunitarias y de organizaciones no gubernamentales. A través de este espacio se comparten experiencias acumuladas en materia de conservación, protección, vigilancia y participación comunitaria en la gestión de las áreas protegidas.</p>	
<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>Se han realizado talleres al personal sobre la implicación de la Ley 41-08 de Función Pública (2019). Así como de la Ley 10-07, que establece la aplicación de las normas básicas de control interno (NOBACI), en la administración pública (2017).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo de invitación • Listado de participación • Talleres de Socialización Código de Ética, Manual de Funciones, Manual de Cargos, otros, – fotos, listas de asistencia, etc. 	<p>No se recopila, ni analiza, y revisa de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>
<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre</p>	<p>Esto se evidencia en la formulación del Plan Operativo Anual (POA) del Ministerio y el seguimiento que se hace cada trimestre a nivel de</p>	<p>No existe indicadores de eficiencia de la organización que se midan de manera</p>

<p>el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>cada unidad organizacional. Este proceso permite generar información periódica sobre el desempeño y la gestión institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • Informe trimestral de seguimiento • Memoria anual • Informe de diagnóstico de la organización • Informe de seguimiento a indicadores y metas presidenciales. • También se evidencia en la información que se genera con la aplicación de la evaluación de desempeño a todo el personal cada año. <p>Para medir el desempeño, el Ministerio al igual que otras instituciones públicas, está siendo evaluado a través del Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), el cual contiene 7 indicadores de desempeño.</p>	<p>sistemática y periódica</p>
<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>En el marco del proceso de revisión y actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI), se realizó el Análisis FODA de la Institución.</p> <p>Se realizó un análisis de riesgos como parte del análisis FODA. Esto corresponde a las Amenazas. En los pasos subsiguientes deben ser consideradas dentro de la estrategia del PEI, para neutralizarlas o mitigarlas.</p> <p>En el 2019 se realizó la tercera autoevaluación CAF a nivel general.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe del segundo CAF • Análisis FODA para la formulación del Plan Estratégico. • Listado de talleres proceso de revisión del Plan Operativo 2019-2022 <p>De igual modo, desde 2017 se está trabajando en el fortalecimiento del sistema de control interno (para esto se elaboró un diagnóstico institucional y el respectivo Plan de Mejora, con el acompañamiento de un representante de la Contraloría General de la República). El equipo técnico responsable de la implementación de las Normas Básicas de Control Interno trabajó en formulación de las políticas y procedimientos institucionales que contribuirán con el fortalecimiento de la gestión institucional, en función de las áreas de mejora detectadas en el diagnóstico. Ya se han aprobado la política de control interno institucional así como los procedimientos y metodología necesarios para la administración y valoración de riesgos.</p> <p>Para cada programa del POA 2019, se realizó un análisis de riesgo con sus acciones de mitigación. Se puede ver como evidencia en el POA institucional.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Traducir la misión y	Desde final del 2018, el Ministerio inició el	No se ha realizado la

<p>visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>proceso de la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2019-2022. La misión y visión fueron revisadas durante el taller realizado el 15 de mayo del 2019 con representantes de las áreas del Ministerio. En los meses de junio y julio fueron revisados nuevamente por una mesa técnica. El proyecto es coordinado por la consultora Olga Luciano. Los objetivos estratégicos serán definidos durante el proceso.</p> <p>En la actualización del PEI fue realizado el análisis de riesgos se hizo como parte de las amenazas del análisis FODA. En los pasos subsiguientes deben ser consideradas dentro de la estrategia del PEI, para neutralizarlas o mitigarlas.</p> <p>Para cada programa del POA 2019, se realizó un análisis de riesgo con sus acciones de mitigación. Se puede ver como evidencia en el POA institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de talleres proceso de revisión del Plan Operativo 2019-2022. • Matriz de Riesgos de NOBACI. • Análisis de riesgos POA • Asesoría Técnica para la revisión del PEI 	<p>actualización del Plan Estratégico Institucional para el período 2019-2022 (que deberá contemplar análisis de riesgos y plan de mitigación).</p> <p>No se ha realizado la inducción/capacitación del personal del Ministerio, de modo que pueda aplicar la gestión de riesgos a sus operaciones y procesos.</p>
<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la</p>	<p>Se involucra a los grupos de interés en el desarrollo de estrategias y en los procesos de planificación institucional. Esto se puede evidenciar, por ejemplo, en:</p>	<p>No se ha tomado en cuenta las necesidades y expectativas a los grupos de interés en la planificación (Actualización del</p>

<p>planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>- Durante el Proceso de Formulación de la Estrategia Biodiversidad y Plan de Acción 2011-2020. Se realizaron varias reuniones y talleres con la participación de diversos sectores y organizaciones. El proceso duró 6 meses. La estrategia fue aprobada mediante Resolución No. 026-2011. Uno de los objetivos de la estrategia es dar cumplimiento a la implementación del Convenio de las Naciones Unidas sobre Diversidad Biológica, específicamente en el Art. 6 sobre planes, proyectos y estrategias de conservación de la biodiversidad.</p> <p>Mediante Decreto No. 441-12 se creó el Comité Nacional de Biodiversidad, como organismo multisectorial e interinstitucional para el impulso e implementación de la Estrategia Nacional de Conservación y Uso Sostenible de la Biodiversidad y su Plan de Acción, así como asesorar en la toma de medidas y decisiones en relación a la conservación de la biodiversidad en la República Dominicana.</p> <p>Esto se evidencia en el documento de la Estrategia, informe final, talleres, listado de participantes y promulgación del Decreto No. 441-12.</p>	<p>Plan Estratégico Institucional para el período 2019-2022, aunque está en proceso).</p> <p>No existen los fondos suficientes para el presupuesto de las actividades de conservación de la biodiversidad (Para el desarrollo Estrategia de Biodiversidad).</p>
<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios</p>	<p>Se evalúan sistemáticamente los planes estratégicos y operativos, su nivel de calidad y se establecen y</p>	<p>No se ha realizado la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>

<p>facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>miden los acuerdos de niveles de servicios.</p> <p>La Institución es sometida a diversas evaluaciones a través de Instituciones relacionadas.</p> <p>Evidencia: Listado de servicios del Ministerio.</p> <ul style="list-style-type: none"> • DIGEIG evalúa de manera sistemática el impacto y transparencia del portal OAI. • El Ministerio de Hacienda, a través de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) evalúa y aprueba la calidad de los planes estratégicos y operativos según la metodología. • El POA, es evaluado trimestralmente. Se reporta en el portal institucional del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, también en el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF). <p>En agosto del pasado 2018, 2019 se realizaron encuestas de satisfacción al ciudadano, para medir la calidad de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de la encuesta • Informe de consultoría de la Encuesta. • 	<p>No se ha realizado la evaluación del MAP de manera sistemática a través de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>
<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la</p>	<p>En el proceso de formulación del Plan Estratégico Institucional 2012-2016 se contó con la debida asignación presupuestaria y el apoyo de la Agencia de Cooperación Alemana (GTZ/GIZ), que financió la realización de la red</p>	

<p>organización.</p>	<p>de producción institucional y la redacción final del documento.</p> <p>Para la actualización de PEI correspondiente al período 2019-2022, el Ministerio dispone de los recursos necesarios, los cuales han sido donados por la Agencia Española de Cooperación Internacional (a través de un proyecto de fortalecimiento institucional) pero, además, cuenta con una contrapartida interna que fue presupuestada e incluida en el presupuesto institucional del año 2018.</p> <p>Los recursos de contrapartida corresponden al Fondo 2076 y están consignados en el presupuesto, con ello se cubriría la logística para la realización de reuniones y talleres de consulta y validación del plan estratégico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto institucional • Cooperación Financiera de Organismos Multilaterales – Acuerdos de cooperación (proyecto de la Agencia española). 	
<p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se desarrolla un Plan Operativo Anual (POA) con acción para alcanzar los resultados planeados, estableciendo objetivos, tareas o acciones concretas, indicadores para medir la evolución de los resultados, y la persona responsable de llevar a cabo cada acción. Ver procedimiento: Planificación Estratégica, MA-I-PC-PD-004.</p>	<p>No han sido identificadas las necesidades de los grupos de interés.</p>

	<p>Las Evidencias que se requieren son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos solicitando recursos. • Modificaciones presupuestarias. • Requisiciones y órdenes de compra • En el largo plazo, se evidencia en la Planificación Estratégica y en el corto plazo en el POA. • Estructura organizacional. 	
6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.		No existe una Política de Responsabilidad Social.

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implantar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.	Se trabaja para avanzar en este sentido. Esto se evidencia en: Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2012-2016. Su actualización abarcará el período 2019-2022., el cual está en proceso de elaboración a través de una consultoría. Está en proceso (mayo 2019). En el marco de la consultoría para la NOBACI	No se ha realizado la actualización del Plan Estratégico Institucional (para el período 2019-2022). No existe el Manual de procesos y procedimientos del Ministerio.

	<p>se elaboraron políticas, procedimientos, formularios, matrices, instructivos, etc.</p> <p>Aprobación por resolución de una nueva estructura organizacional (Resolución No. 0008-2016, modificada por la Resolución No. 0020-2017), de cara a lograr una mejor y mayor alineación entre los objetivos institucionales y la estructura organizacional.</p> <p>Aprobación por resolución del Manual de Organización y Funciones del Ministerio (Resolución No. 0033-2017), tomando en cuenta las atribuciones que la normativa ambiental vigente le confiere al ministerio.</p> <p>Se aprobó en 2017 un proyecto, a ser financiado por la Agencia Española de Cooperación Internacional, para el fortalecimiento institucional del Ministerio, que incluye planificación estratégica, procesos y procedimientos institucionales, control interno, gestión de calidad y estadísticas ambientales.</p> <p>De manera parcial se continúa trabajando en la implementación del fortalecimiento del sistema de control interno. Esto implica la definición e implementación de políticas, y procedimientos institucionales.</p>	<p>No existe todavía una base de datos, a nivel institucional, que permita la gestión de todas las iniciativas de cooperación (programas, proyectos, becas, equipos) y su alineación con las prioridades y objetivos institucionales.</p> <p>Del proyecto de la Agencia española No se ha ejecutado el componente de los procesos y procedimiento ni la parte estadística.</p> <p>No se ha completado el proceso de implementación del fortalecimiento del Sistema de Control Interno, en todas las áreas.</p>
<p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus</p>	<p>El Ministerio ha realizado la traducción de los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y</p>	<p>No existe un sistema formal de monitoreo y evaluación que permita dar seguimiento a los planes institucionales.</p>

<p>correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>tareas para la unidades organizativas:</p> <p>Esto se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulación de los planes operativos anuales (POA) de cada unidad organizacional, a los que se les da seguimiento cada trimestre. • En cuanto a los objetivos estratégicos se están trabajando en el marco de la actualización del PEI 2019-2022. 	
<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p>	<p>Esto se evidencia en la formulación de los planes operativos anuales de cada unidad, los cuales establecen metas e indicadores, que son monitoreados trimestralmente.</p>	<p>No existe un sistema formal de monitoreo y evaluación que permita dar seguimiento a los planes institucionales.</p>
<p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>Esto se evidencia en el proceso de formulación de los planes operativos anuales. Cada unidad formula su plan, en base a las prioridades que establece la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE) y los objetivos que están reflejados en el PEI. El POA de cada año es aprobado por la MAE y socializado, a través del correo institucional (Centro de Información) y publicado, además, en el portal institucional.</p>	
<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros</p>	<p>Esto se evidencia en las matrices que se utilizan para dar seguimiento, a nivel de cada unidad organizacional, a las metas e indicadores indicados en el POA, establecidos por la Dirección General de Presupuesto y el</p>	<p>No se ha realizado la implementación de un sistema formal para monitorear y evaluar la implementación de la</p>

<p>de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo.</p> <p>Esto se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de monitoreo trimestral • Memoria Anual <p>También en 2017, se inició el proceso de evaluación basada en resultados y competencias, permitiendo realizar acuerdos de desempeño con los empleados, para evaluar su desempeño alineado al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales y del área.</p>	<p>estrategia institucional, traducida en el PEI y en los planes operativos anuales.</p>
<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>Esto se evidencia en las matrices que se utilizan para Se realiza el monitoreo aplicando la metodología establecida en el MH, MEPYD y Metas Presidenciales del rendimiento de la organización.</p> <p>Estos monitoreo miden los resultados, calidad e impacto en la Sociedad de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de monitoreo trimestral. • Informe mensual de metas presidenciales. • Informe semestral al MEPYD • Memoria Institucional Anual. 	<p>No se ha realizado la implementación de un sistema formal para monitorear y evaluar la implementación de la estrategia institucional, traducida en el PEI y en los planes operativos anuales.</p>
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos</p>		<p>No se ha realizado.</p>

de interés.		
-------------	--	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Esto se evidencia en el proceso que se inició en 2017 para implementar y fortalecer el sistema de control interno de la institución. Esto implica la definición e implementación de políticas, procesos y procedimientos institucionales y la inducción y capacitación del personal, contribuyendo así al fortalecimiento de la gestión institucional y a la transparencia.</p> <p>En este proceso se están tomando como referencia normas nacionales e internacionales, como por ejemplo, NORTIC e ISO.</p> <p>La interacción con grupos de interés, la generación de servicios con valor agregado para los ciudadanos y aplicación de herramientas tecnológicas para mejorar los servicios que brinda la institución, se pueden evidenciar también en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento del Programa de Pagos por Servicios Ambientales (PSA) (Cuenca del Río Yaque del Norte), para la conservación de los bosques y la preservación de las fuentes. Los beneficiarios no pueden cambiar el uso de los suelos de los predios previamente acordados y deben abstenerse de utilizar el predio en el 	

	<p>desarrollo de actividades agrícolas, ganaderas u otras que pudieran afectar el ritmo de desarrollo natural de la vegetación. El PSA también busca prevenir y controlar incendios forestales, cacería ilegal y la extracción ilegal de productos del bosque integrando a las comunidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protección y conservación del medio ambiente y los recursos naturales, mediante la suscripción de acuerdos de colaboración con la participación de entidades de sector privado y sociedad civil. Por ejemplo, Acuerdo suscrito entre el Ministerio y el Grupo Jaragua, para trazar una ruta hacia el establecimiento de un mecanismo de cogestión que permita mejorar la protección de la Sierra de Bahoruco y garantizar su sostenibilidad. Otro importante acuerdo se firmó entre el Ministerio y The Nature Conservancy con el objetivo planificar y facilitar la implementación de proyectos de conservación; el fortalecimiento de capacidades técnicas; la consolidación de estrategias para adaptación al cambio climático, la reducción de riesgos derivados de fenómenos naturales, la realización de estudios científicos, la elaboración de estrategias para una pesquería sostenible y la seguridad hídrica protegiendo los ecosistemas productores de agua. - Lanzamiento de la Línea Verde, como el 	
--	--	--

	<p>instrumento de comunicación llamado a encaminar las informaciones relativas a delitos ambientales, incendios forestales y otras situaciones de riesgo al medio ambiente y los recursos naturales hasta los mecanismos internos y/o externos con responsabilidad sobre las determinadas áreas afectadas, alimentando un sistema informático integral, que permitirá la supervisión y las respuestas oportunas y auditables tanto a los denunciantes como a otros procesos internos de control del Ministerio de Medio Ambiente.</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Se monitorean de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio mediante el cumplimiento de la END y el POA:</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes trimestrales de monitoreo del POA. • Informe de Metas Presidenciales. • Informes semestrales de la MEPYD. • Informes mensuales de las áreas. 	<p>No se ha realizado un seguimiento eficiente a los proyectos, que manejan los viceministerios, desde la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p>
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés</p>	<p>El ministerio, para mejorar los servicios a la ciudadanía, ha realizado innovaciones como las siguientes:</p> <p>-Fue desarrollada la plataforma electrónica ICA</p>	

<p>relevantes.</p>	<p>(Sistema de Información de Cumplimiento Ambiental), la cual permite a las empresas consultoras y consultores individuales, tramitar sus informes de cumplimiento ambientales.</p> <p>-El ministerio, también ha colocado varios servicios en líneas a través de la plataforma VUCE (Ventanilla Única de Comercio Exterior), la cual, ha reducido los trámites, para agilizar la entrega de los servicios, y lograr así una mayor satisfacción a los ciudadanos/usuarios del Ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web institucional • https://vucerd.gob.do/ 	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>La gestión del cambio al nuevo diseño organizacional implicó la formulación de un plan de implementación así como la definición de un equipo de gestión del cambio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de implementación de la nueva estructura (aprobado por resolución). - Conformación del equipo metamorfosis (ver presentación del sistema de gestión institucional y el equipo metamorfosis). 	<p>No se han desarrollado las capacidades del personal para la gestión del cambio, utilizando metodologías y herramientas tales como, gestión por proyectos basada en el PMBOK, herramientas de análisis (5M, 5w+2h, WBS, dinámica de sistemas, técnicas estadísticas, entre otras).</p>
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se asegura un presupuesto adecuado para la implementación de los cambios planificados en el presupuesto:</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto • POA • Informe trimestral POA. 	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	<p>Este equilibrio se evidencia, por ejemplo, en el proceso que se agotó a nivel institucional para la discusión y aprobación de la nueva estructura organizacional, aprobada por la Resolución No. 0008-2016 y modificada por la Resolución No. 0020-2017.</p> <p>Este proceso se logró porque desde arriba hubo voluntad política para impulsar los cambios y, a nivel técnico, hubo también una participación activa del personal técnico y representación de las principales áreas temáticas. Durante todo el proceso se fueron discutiendo y socializando los cambios propuestos por cada área, en el marco del Comité Ad Hoc, conformado por resolución para tales fines. El documento final fue socializado y aprobado por resolución por la MAE.</p> <p>También, las sugerencias de los colaboradores, se puede evidenciar en el proceso de la actualización del Plan Estratégico Institucional 2019-2022, donde se le ha dado participación al personal técnico, para recibir sus aportes.</p> <p>Evidencias: Listado de participantes y minutas</p>	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	<p>En el 2019, el Ministerio firmó un acuerdo con la OPTIC para integrar los servicios que ofrece el Ministerio a través del “call center” que administra esta institución.</p> <p>A través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), administrada por la Dirección General de</p>	

	<p>Aduanas (DGA), el ministerio ofrece a los ciudadanos varios de sus servicios en línea. Esto se está haciendo desde el 2018. Ver link: https://vucerd.gob.do/de-interés/guía-de-trámites/</p> <p>Adicionalmente, como parte de la estrategia institucional de mejorar los servicios que brinda el Ministerio a la ciudadanía y fortalecer su capacidad de respuesta, se creó un Centro de Contacto y Atención al Usuario (“Línea Verde”) que permite la notificación de denuncias ambientales por vía telefónica o por medio de redes sociales, como Twitter y Facebook).</p> <p>Evidencias:</p> <p>Acuerdo firmado entre OPTIC-MA 2019 VUCE Línea Verde</p>	
--	--	--

CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p>	<p>El Ministerio cuenta con procedimientos para el desarrollo continuo de las competencias de todos/as los/as servidores/as, basados en la detección de capacitación de las diferentes unidades organizativas, así como los requisitos para el cumplimiento de los sistemas de los modelos de referencia que integran su sistema de gestión, incluidos las responsabilidades del liderazgo.</p> <p>También, se evidencia en el presupuesto anual del Ministerio y en el Plan Operativo Anual (POA) que se formula, tomando en cuenta los objetivos institucionales así como las necesidades de los grupos de interés y las prioridades institucionales.</p> <p>Se ha creado el Procedimiento de creación, modificación y supresión de puestos” código MA-I-PC-RH-016 con el objetivo de establecer los pasos para la creación, modificación y supresión de los cargos presupuestados del personal del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>Se tiene elaborada una lista con la Relación de Áreas del Ministerio de Medio Ambiente en el que se tienen identificadas las unidades organizativas del Ministerio que se encuentran en funcionamiento de acuerdo a la nueva estructura organizativa, dicha lista es complementada con la “Lista de Distribución por departamentos por pisos” código MA-I-LM-RH-002 a su vez se ha elaborado el Formulario de “Requisición de personal” código MA-I-FO-RH-001 en el que la unidad organizativa identifica el puesto vacante que se debe cubrir, además de la cantidad de plazas para ser solicitado a la Dirección de Recursos Humanos.</p>	<p>No se ha realizado el procedimiento de evaluación de carga de trabajo, que permita diagnosticar las necesidades de las áreas (tanto actuales como futuras) para fortalecer con el reclutamiento de personal capacitado.</p>

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento, Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación. Código, MA-I-PC-RH-014. • Plan de Capacitación Anual • Lista de Asistencia, código MA-I-FO-RH-015 • POA • Procedimiento de creación, modificación y supresión de puestos” código MA-I-PC-RH-016. • “Lista de Distribución por departamentos por pisos” código MA-I-LM-RH-002 • Formulario de “Requisición de personal” código MA-I-FO-RH-001. 	
<p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>La Política de Recursos Humanos, código MA-I-PO-RH-001, tiene como objetivo establecer los lineamientos que regulan las relaciones de trabajo de las personas designadas para la realización de funciones públicas en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en un marco de profesionalización y dignificación laboral de sus servidores.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional, el 48.31% de los encuestados indicaron que el área de recursos humanos desarrolla el potencial del personal.</p> <p>El personal percibe que recibe capacitación relacionada con las tecnologías de la información y comunicaciones, así lo indica el 23.86% de los servidores encuestados. El 87.50% del personal considera que es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones.</p> <p>Se cuenta procedimientos de Recursos Humanos, que han sido elaborados y divulgados por el Centro de Información del Ministerio, vía de comunicación interna con los empleados.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos, bajo mandato por Resolución No. 48-2018 del Ministerio de Administración Pública (MAP) que aprueba</p>	<p>-No se ha realizado la inserción de personas con discapacidad como lo establece la Ley No. 5-13;</p> <p>No existe una equidad de género evidenciada en los cargos de Dirección.</p> <p>No se ha elaborado el Diccionario interno de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública.</p>

	<p>el Modelo de Gestión por Competencias y el Diccionario General de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública Dominicana, se encuentra actualizando el Manual de Cargos Clasificados por competencias para garantizar un óptico desempeño de las tareas y actividades de los servidores públicos.</p> <p>Se ha implementado el aumento de doce (12) a catorce (14) semanas de licencia maternal obligatoria a partir de 2017, y la aplicación del párrafo IV del artículo 75 del Decreto No. 523-09 que aprueba el Reglamento de la Ley No. 41-08 sobre Función Pública que otorga tres (3) descansos al día de veinte (20) minutos cada uno, a fin de que pueda lactar al hijo o hija durante los primeros seis (6) meses a partir del vencimiento de la licencia post natal. Actualmente el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta en el segundo piso de un lactario en el cual ofrece privacidad y comodidad para extraer y conservar la leche materna de las empleadas del Ministerio.</p> <p>A partir de marzo de 2019, como dispuesto por el presidente Danilo Medina, la licencia de paternidad aumentó de dos (2) a siete (7) días calendario en toda la administración pública dominicana.</p> <p>Existe igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad. En la encuesta de clima laboral, el 45.55% considera que en la institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Recursos Humanos (RRHH), código MA-I-PO-RH-001. • Informes de reloj biométrico de asistencia. • Control de Asistencia y Puntualidad, MA-I-PC-RH-023 para registrar la hora de entrada y salida en el Reloj de ponchado. • Licencias y Permisos MA-I-PC-RH-025, que incluye Licencia para cuidar cónyuges, padres o hijos. • Licencias por maternidad y paternidad, de acuerdo al artículo 	
--	---	--

	<p>No. 75 acápite 2 del reglamento No. 523-09 de relaciones laborales y sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licencia para Estudios con o sin disfrute de sueldo, MA-I-PC-RH-018, según establece la Ley No. 523-09, Art. 75 • Programación y Control de Vacaciones, MA-I-PC-RH-027, disfrute de vacaciones anuales remuneradas y programadas en conformidad a la Ley de Función Pública No. 41-08. • Procedimiento de Concurso Interno y Externo, MA-I-PC-RH-004. • Política de permisos, tardanzas, vacaciones y licencia. • Becas otorgadas. • Informe de encuesta de clima organizacional. 2018. 	
<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El Ministerio gestiona el capital humano con los perfiles desarrollados en el Manual de Cargos (Resolución No. 0006-2018). • La Dirección de Recursos Humanos, bajo mandato por resolución No. 48-2018 del Ministerio de Administración Pública (MAP) que aprueba el Modelo de Gestión por Competencias y el Diccionario General de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública Dominicana, se encuentra actualizando el Manual de Cargos Clasificados por competencias para garantizar un óptimo desempeño de las tareas y actividades de los servidores públicos. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de la política de RRHH y el procedimiento de reclutamiento y selección, donde la selección se basa en las competencias requeridas para el puesto y el perfil del puesto. También en la política y procedimiento de evaluación para la inserción de nuevo personal. Ver informes de evaluación, el desarrollo de las personas se asegura en el procedimiento de detección de necesidades y coordinación de capacitación. • Cada año la Dirección de Recursos Humanos formula un plan de capacitación enfocado en los requerimientos de formación 	<p>No se ha implementado en el Ministerio el procedimiento de evaluación de carga de trabajo, que permita diagnosticar las necesidades de las áreas (tanto actuales como futuras) para fortalecer con el reclutamiento de personal capacitado.</p> <p>No se ha elaborado el Diccionario interno de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública.</p>

	<p>del personal y en las competencias identificadas a fortalecer en la evaluación del desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones del Ministerio (Resolución No. 0033-2017), tomando en cuenta las responsabilidades y atribuciones que la normativa ambiental vigente le asigna al Ministerio. • Estructura y Manual de Cargos Clasificados (Resolución No. 0006-2018) para definir los perfiles propios de la institución y las tareas que corresponden a cada uno, de modo que se evite la duplicidad de funciones y las responsabilidades y tareas se distribuyan correctamente. 	
<p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, Recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>- Existe la política desarrollada de RRHH así como los procedimientos formulados y aprobados, en consonancia con la Ley No. 41-08. Esto incluyen los procedimientos de: Reclutamiento, selección y contratación; Promoción de servidores; Reajuste de Sueldo; Pago Bono por Desempeño y el Manual de Organización y Funciones.</p> <p>Se desarrolló el programa de Reconocimiento Soy Ejemplo, que promueve el reconocimiento de los servidores, está en proceso de firmas y aprobación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Recursos Humanos (RRHH), código MA-I-PO-RH-001. • Procedimientos formulados y aprobados, en consonancia con la Ley No. 41-08. Esto incluyen los procedimientos de: Reclutamiento, selección y contratación; Promoción de servidores; Reajuste de Sueldo; Pago Bono por Desempeño y el Manual de Organización y Funciones. 	<p>-No se ha implementado el Programa de Reconocimiento Soy Ejemplo, que promueve el reconocimiento de los servidores.</p> <p>-No existe una política de remuneración a los servidores de servicio civil y que no pertenecen a la Carrera Administrativa.</p>
<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente, ha implementado las directrices que el MAP, como órgano rector de la administración pública, ha encomendado en materia de gestión de recursos humanos.</p> <p>Existe el Procedimiento para la Gestión y Evaluación del Desempeño, código MA-I-PC-RH-005, con el objetivo de medir los resultados obtenidos por un servidor público en la ejecución de su trabajo y su comparación con lo que debió lograr de acuerdo a lo establecido y</p>	<p>-No se ha implementado un seguimiento a los resultados emanados de la Evaluación del Desempeño enfocado al fortalecimiento de las capacidades de los servidores.</p> <p>-No se ha implementado el Programa de Reconocimiento Soy Ejemplo.</p>

	<p>esperado por la institución con impacto en la remuneración a los servidores de Carrera Administrativa, reconocimiento, recompensa basada en el desempeño (Ver Política de RRHH, Pago Bono por Desempeño y Reajuste de Sueldo).</p> <p>Se desarrolló el programa de Reconocimiento Soy Ejemplo, que promueve el reconocimiento de los servidores, está en proceso de firmas y aprobación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para la Gestión y Evaluación del Desempeño, código MA-I-PC-RH-005. • Política de RRHH, código MA-I-PO-RH-001. • Procedimiento “Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo” MA-I-PC-RH-042. • Pago Bono por Desempeño y Reajuste de Sueldo. 	<p>No se ha elaborado el Diccionario interno de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública.</p>
<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>El Ministerio dispone del Manual de Organización y Funciones y el Manual de Cargos Clasificados, incluye los perfiles requeridas para cada cargo. La selección se realiza basada en los perfiles del puesto y en las competencias requeridas para cada cargo.</p> <p>Los planes de desarrollo de personal se basan en fortalecer el perfil requerido para el puesto y el desarrollo de las competencias identificadas (Ver procedimientos: Evaluación del Desempeño; Procedimiento de Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación).</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos, bajo mandato por Resolución No. 48-2018 del Ministerio de Administración Pública (MAP) que aprueba el Modelo de Gestión por Competencias y el Diccionario General de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública, se encuentra actualizando el Manual de Cargos Clasificados por competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos Clasificados (Resolución No. 0006-2018). 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones del Ministerio (Resolución No. 0033-2017). • Política de Recursos Humanos (RRHH), código MA-I-PO-RH-001. • Procedimiento de Reclutamiento y Selección, código MA-I-PC-RH-002 del Manual de Operaciones de Recursos Humanos, MA-I-MA-RH-001. 	
<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se han elaborado los Formularios de “Necesidades de capacitación” código MA-I-FO-RH-014 y de “Necesidades de Capacitación por Departamento o por área”, código MA-I-FO-RH-016 para que los encargados de áreas identifiquen las diferentes necesidades de capacitación de su personal. El Encargado del Departamento de Evaluación del Desempeño y Capacitación de la Dirección de Recursos Humanos enlistará las necesidades de capacitación identificadas en la detección de necesidades. • • Se realiza una “Programación Anual de Capacitación” dentro del proceso de Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación en el que se identificarán aquellas acciones formativas (cursos, charlas, talleres, maestrías, entre otros) para verificar el nivel de cumplimiento respecto a la programación anual. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación. Código MA-I-PC-RH-014. • Formulario de “Necesidades de capacitación” código MA-I-FO-RH-014 • Formulario de “Necesidades de Capacitación por Departamento o por área”, código MA-I-FO-RH-016. • Programación Anual de Capacitación. • Se cuenta con las listas de asistencias a cursos, charlas, talleres, maestrías, entre otros. 	<p>No se ha realizado una capacitación especializada al personal que trabajara en el área de los servicios a ofrecerse en línea.</p> <p>No han sido debidamente implementados por las áreas, los formularios para identificar las necesidades de capacitación en la institución.</p>

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>En el Ministerio existe igualdad de condiciones y se otorga el derecho a toda persona de acceder a la carrera profesional, sin más requisitos que los establecidos por el perfil del cargo. En la encuesta realizada de clima organizacional, el 26.70% de los encuestados considera que la institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales tiene establecido los procedimientos para la captación de personal a través del proceso de Concurso; se documentan las bases de concurso, los avisos de concurso, la solicitud de aprobación de apertura de concurso, el cuadro global de calificaciones para los concursos, listado de asistencia para la prueba de selección de los candidatos, el formulario o guía para el jurado, control de recepción de documentos de los candidatos, registro de elegibles, entre otros.</p> <p>El procedimiento de “Concurso Interno/Externo” código MA-I-PC-RH-004, tiene como objetivo definir, establecer y estandarizar los procesos de reclutamiento, selección, inducción, administración de los Registros de Elegibles y nombramientos del personal para ocupar cargos de Carrera Administrativa, dando garantía y cumplimiento de la normativa al respecto.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se ha mostrado receptivo a personal de diferentes etnias, orientación sexual y preferencia religiosa, mostrando alto interés en el personal técnico y capacitado que ingresa al mismo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de RRHH, código MA-I-PO-RH-001 • Procedimiento de Concurso Interno y Externo, código MA-I-PC-RH-004. • Bases de concurso, los avisos de concurso, la solicitud de aprobación de apertura de concurso, el cuadro global de calificaciones para los concursos, listado de asistencia para la prueba de selección de los candidatos, el formulario o guía 	<p>No existe la aplicación de igualdad de oportunidades enfocada a personas con discapacidades.</p>
---	--	---

	para el jurado, control de recepción de documentos de los candidatos, registro de elegibles. <ul style="list-style-type: none"> Informe de encuesta de clima organizacional. 2018. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	<p>Las capacidades actuales de las personas se basan en términos de conocimiento, habilidades y actitudes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Política de RRHH, código MA-I-PO-RH-001 Procedimiento de Evaluación del Desempeño, código MA-I-PC-RH-005. Procedimiento de Promoción, código MA-I-PC-RH-029. 	<p>No se ha implementado la evaluación de la carga de trabajo para determinar si es necesario el reclutamiento de personal o la redistribución de las asignaciones al personal existente.</p>
2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	<p>El Ministerio cuenta con un plan general de formación basado en las necesidades actuales del personal y de la organización (Ver Política de RRHH y los procedimientos: Evaluación del Desempeño; Procedimiento de Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación; Licencia para Estudios con o sin disfrute de sueldo).</p> <p>Existe una “Programación Anual de Capacitación” dentro del proceso de Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación en el que se identifican aquellas acciones formativas (cursos, charlas, talleres, maestrías, entre otros) de acuerdo a los requerimientos y las necesidades de las áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Política de RRHH, código MA-I-PO-RH-001 Procedimiento de Gestión y Evaluación del Desempeño, código MA-I-PC-RH-005. Procedimiento de Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación, código MA-I-PC-RH-014. 	<p>No se ha implementado un procedimiento de capacitación enfocado a las necesidades eventuales de la organización, con la intención de fortalecer los planes a implementar.</p>

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programación anual de capacitación. <p>En el ministerio, los programas de formación y desarrollo están dirigidos a todo el personal, basado en la detección de necesidades identificadas y los planes operativos de las unidades organizacionales.</p> <p>Los acuerdos de desarrollo o de evaluación de desempeño se realizan mediante una reunión de retroalimentación entre ambas partes. El Ministerio dispone de un Procedimiento de Gestión y Evaluación del Desempeño.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos, bajo mandato por resolución No. 48-2018 del Ministerio de Administración Pública (MAP) que aprueba el Modelo de Gestión por Competencias y el Diccionario General de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública Dominicana, se encuentra actualizando el Manual de Cargos Clasificados por competencias.</p> <p>De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima organizacional, sobre el elemento evaluado “En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones”, tuvo una valoración negativa de 46.59%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Gestión y Evaluación del Desempeño, código MA-I-PC-RH-005. • Informe de encuesta de clima organizacional. 	<p>No se ha elaborado el Diccionario interno de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública.</p>
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>La institución ha identificado las competencias clave, actualmente capacita a los colaboradores para fortalecer sus capacidades.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos Clasificados (Resolución No. 0006-2018). • Política de RRHH, código MA-I-PO-RH-001 • Procedimiento de Gestión y Evaluación del Desempeño, código MA-I-PC-RH-005. 	<p>No se promueve el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo en los empleados, así como las competencias relacionales de gestión.</p> <p>No existe en un alto porcentaje de participación en las capacitaciones por parte de los directivos.</p>

		No son enfocadas a los ciudadanos/clientes este tipo de formación. No es naturaleza de la institución realizar esta actividad.
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	<p>El Ministerio dispone de un procedimiento de Inducción de Personal, en el que se establece como responsabilidad del Supervisor inmediato ser el tutor, acompañar y retroalimentar al nuevo servidor público seleccionado durante su adaptación al nuevo puesto de trabajo.</p> <p>El servidor recibe y firma como acuse de recibo: Formulario de Inducción de personal, Formulario Compromiso de lectura del código de ética, y Formulario Registro de Asistencia a la inducción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Inducción de Personal, código MA-I-PC-RH-003. • Formulario de Inducción de personal, código MA-I-FO-RH-005. • Formulario Compromiso de lectura del código de ética, código MA-I-FO-RH-006. • Formulario Registro de Asistencia a la inducción, código MA-I-FO-RH-015. 	No existe un programa de tutoría o de acompañamiento individualizado (<i>coaching</i>) para empleados de todos los niveles para el mejor desenvolvimiento personal y profesional en la institución.
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	<p>El Ministerio establece la movilidad interna y externa por medio de la política de Recursos Humanos, MA-I-PO-RH-001, el procedimiento de Concurso Interno y Externo, MA-I-PC-RH-004, y a través de las promociones, de acuerdo a las capacidades, y el procedimiento de Traslado del Servidor, MA-I-PC-RH-028, que tiene como objetivo suplir las vacantes de un área determinada con empleados de la Ministerio; todo servidor público tiene el derecho de solicitar su traslado de un área a otra para una posición de igual nivel, responsabilidad y beneficios luego de haberse sido sometido al superior inmediato del lugar donde será trasladado.</p> <p>Dichos procesos cuentan con los registros y formularios que lo avalan</p> <p>Se encuentra elaborado y divulgado el Procedimiento Interno/Externo,</p>	<p>No se ha implementado el Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo”.</p> <p>No se realiza un sistema que promueva la promoción y el ascenso de los servidores, a pesar de que la Ley 41-08 de Función Pública y su reglamento lo contemplan.</p>

	<p>código MA-I-PC-RH-004 para definir, establecer y estandarizar los procesos de reclutamiento, selección, inducción, administración de los Registros de los Elegibles y nombramientos del personal para ocupar cargos de carrera administrativa.</p> <p>En la encuesta realizada de clima organizacional, el 26.70% de los encuestados considera que la institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de RRHH, código MA-I-PO-RH-001 • Procedimiento Promoción de servidores, código MA-I-PC-RH-029. • Procedimiento de Traslado del Servidor, código MA-I-PC-RH-028 • Procedimiento Interno/Externo, código MA-I-PC-RH-004 • Informe de encuesta de clima organizacional. 2018. 	
<p>7. Desarrollar y promover 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 Medio Ambiente y Recursos Naturales promueve la capacitación por medios virtuales y presenciales, a través de las entidades autorizadas (INAP, INFOTEP) y empresas privadas que imparten estos temas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos o Comunicaciones de la oferta curricular. • Certificados de participación. • Lista de asistencias. 	
<p>8. Planificar 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>Se encuentra establecido un formulario o matriz de “Programación Anual de Capacitación” dentro del proceso de Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación en el que se identifican aquellas acciones formativas (cursos, charlas, talleres, maestrías, entre otros) de acuerdo a los requerimientos y las necesidades de las áreas con la finalidad de planificar las actividades formativas en la institución.</p> <p>Para el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha</p>	<p>No se ha implementado el Plan VAR y la Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones, que fue reactivada recientemente, se encuentra débil de personal y capacitación.</p> <p>No se ha implementado una política de equidad de género en la institución.</p>

	<p>establecido y divulgado el Plan de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) con el objetivo de establecer los componentes que son cubiertos dentro del Sistema de Control Interno del Ministerio, así como los medios para la identificación, valoración y evaluación de riesgos y el establecimiento de actividades para su gestión, incorporando el riesgo como una política que se cumple en todas las operaciones y por todos los empleados en cada actividad que realizan.</p> <p>El Plan de Acción del Comité de Ética del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales tiene contemplado sensibilizar al personal sobre qué son los conflictos de intereses y cómo detectarlos, así como establecer mecanismos para detectar potenciales casos de conflictos de intereses en la institución.</p> <p>En la estructura organizativa del Ministerio existe el Departamento de Género en la Dirección de Participación Social, en su actual POA 2019 se encuentra la formulación de una política institucional para la incorporación de la dimensión de género, capacitar y sensibilizar en género, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Charlas sobre conflictos de interés, (31/8/ 2018). • Charla: Deberes y Derechos del Servidor Público, Régimen Ético y Disciplinario y Ética en la Gestión Pública”. 4/05/2018 • Charla “Sensibilización a los servidores públicos sobre temas relacionados al impacto de la ética y los valores en la función pública, Ética profesional, Ética personal, Ética civil o ciudadana y Educación en valores”. 22/02/2018 • Programación Anual de Capacitación. • POA • Procedimiento, Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación. Código, MA-I-PC-RH-014. 	<p>No se planifica con periodicidad actividades relacionadas a la gestión de riesgos.</p>
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los</p>	<p>En el Ministerio cuenta con el formulario “Evaluación de la Eficacia de la Capacitación, MA-I-FO-RH-028”, donde tanto el Supervisor como el servidor evalúan el impacto de los programas de formación.</p>	<p>No se ha implementado el formulario “Evaluación de la Eficacia de la Capacitación, MA-I-FO-RH-028” en la institución.</p>

compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluación de la Eficacia de la Capacitación, código MA-I-FO-RH-028. 	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	<p>El Ministerio de Medio Ambiente fomenta el enfoque de género y participación de las mujeres, por medio de su contratación en la institución y la profesionalización de las mismas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Oferta curricular. Reporte de Nómina MA 	

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	<p>En el Ministerio existen diversos comités y grupos de trabajo, en los que se fomenta la participación y el diálogo. Ver minutas de reuniones de los comités de trabajos internos. Por ejemplo: CCI, Comité de Compras, Comité de Salud y Seguridad, etc. Así como también reuniones por equipo de trabajo, donde se coordinan acciones para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional, el elemento “Cuando trabajo en equipo, busco soluciones que beneficie a todos”, del factor evaluado “Colaboración y Trabajo en Equipo”, se obtuvo una valoración positiva de 97.16%</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver minutas de reuniones de los comités de trabajos internos • Listado de comités (CI, Comité de Compras, Comité de Salud y Seguridad, etc.) • Participación en cursos y talleres • Taller de PEI. • Informe de clima organizacional. 2018 	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de Ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Existen documentos que propician la realización de propuestas de creación, cambios y mejoras a los procesos bajo su responsabilidad.</p> <p>Con la finalidad de establecer los pasos a seguir ante una queja relacionada con las funciones para impulsar un ambiente de trabajo adecuado, donde se reduzca la insatisfacción referente a las condiciones de trabajo, ha sido creado el Procedimiento de “reportes inconvenientes relacionados con las funciones”, código MA-I-PC-RH-038.</p> <p>Con la finalidad de establecer los lineamientos para la aplicación de Clima Organizacional, con el propósito de contribuir en el fortalecimiento de una nueva cultura institucional que permita contar con servidores públicos satisfechos y comprometidos, lo cual redunde en la satisfacción del ciudadano, ha sido elaborado el Procedimiento de “Clima Organizacional”, código MA-I-PC-RH-009.</p> <p>Por otro lado, el Plan de Acción de Mejora Clima Organizacional, código MA-I-FO-RH-008 en el que se describe el detalle de acciones o actividades de mejora, indicador, periodo de ejecución, estatus, metas y persona responsable para asegurar la implementación del Procedimiento de Clima Organizacional.</p> <p>Dos de los grupos de trabajos identificados en el aspecto humano, son Comité de Salud y Seguridad, y la Comisión de Ética Pública (CEP), donde se propicia la aportación de ideas y sugerencias, cuyos miembros elaboraron el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Código de Ética.</p>	<p>-No existe un buzón de quejas y sugerencias interno.</p> <p>-No se ha elaborado hojas o formulario de sugerencias interno.</p> <p>-No se promueve y fomenta a través del centro de información y comunicaciones la aportación de ideas de los servidores para la mejora de procesos y procedimientos.</p> <p>-No existe un sistema que contabilice las sugerencias o quejas externadas por los empleados a procesos y procedimientos.</p>

	<p>Los usuarios de los procesos pueden realizar propuestas de creación, cambios y mejoras los procesos bajo su responsabilidad, por medio de los superiores inmediatos, o al Departamento de Desarrollo Institucional, mediante el formulario Solicitud de Creación o cambios a documento, código MA-I-FO-PD-001. Esto está contenido en el procedimiento de Procedimiento Normalización y Control de Documentos SIG, código MA-I-PC-PD-001.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Normalización y Control de Documentos SIG, código MA-I-PC-PD-001. • Formulario solicitud de creación o cambios de documentos, código MA-I-FO-PD-001. • Plan de Acción de Mejora Clima Organizacional, código MA-I-FO-RH-008. • Procedimiento Reporte de inconvenientes relacionados con las funciones, MA-I-PC-RH-038 para Impulsar un ambiente adecuado de trabajo dónde se reduzca la insatisfacción referente a las condiciones de trabajo. • Procedimiento Clima Organizacional, MA-I-PC-RH-009, para fortalecer una nueva Cultura institucional que permita contar con Servidores satisfechos y comprometidos. • Código de Ética • Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad en el Trabajo. 	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.</p>	<p>A los empleados del Ministerio se les da participación en el desarrollo de estrategias, planes, diseño de proyectos y procesos. Esto se evidencia, por ejemplo, en reuniones de trabajo que se llevan a cabo para formular los planes operativos de cada año; conformación de equipos técnicos de distintas áreas temáticas para la formulación de proyectos. Además, el Ministerio cuenta con la Asociación de Empleados y el Comité de Ética. Ambos constituyen espacios, a través de los cuales se pueden identificar acciones de mejora en favor del personal de la institución.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con la</p>	

	<p>“Asociación de Servidores Públicos” debidamente constituida como asociación sin fines de lucro con el objetivo un “desarrollo integral, la profesionalización y la defensa de los derechos de los servidores del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales asociados a la misma y con la finalidad de promover y ejecutar las acciones que sean necesarias, en procura de garantizar la defensa y respeto de la normativa general reconocida a sus asociados, procurar el desarrollo integral, el mejoramiento socioeconómico y la calidad de vida de sus miembros, con miras a enaltecer la función del servidor público del Ministerio, entre otros.</p> <p>Se involucra al personal en la elaboración del Plan Estratégico Institucional PEI, 2019-2022. Así, como en la elaboración de planes operativos anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • Talleres Plan Estratégico Institucional 2019-2022 • Correo de invitación de nueva asociación de servidores públicos del Ministerio de Medio Ambiente, juramentada en diciembre 2018. 	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos.</p>	<p>A nivel institucional se implementan los acuerdos de desempeño, los cuales se establecen alineados a las funciones del cargo y tomando en consideración las competencias del servidor, mediante una reunión donde participan ambos (empleado y supervisor inmediato), se acuerdan y analizan los objetivos a lograr en el año. El empleado firma el Formulario (acuerdo) de Evaluación del Desempeño como aceptación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Gestión y Evaluación del Desempeño, código MA-I-PC-RH-005. • Acuerdos de desempeño. 	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados,</p>	<p>I.-El Ministerio, a través de la Dirección de Recursos y en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP), realizó en el 2018 una Encuesta de Clima Organizacional, en la sede</p>	<p>No se han compartido o socializado los avances del Plan de Acción elaborado a partir de los resultados en</p>

<p>resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>central.</p> <p>Existe un Procedimiento de Clima Organizacional, el cual contempla ser aplicado cada 2 años, contempla, además, los planes de acciones de mejoras.</p> <p>El procedimiento busca contribuir en el fortalecimiento de una nueva cultura institucional que permita contar con servidores públicos satisfechos y comprometidos, lo cual redunde en la satisfacción del ciudadano.</p> <p>Mientras que con su Plan de Acción de Mejora Clima Organizacional, se describe el detalle de acciones o actividades de mejora, indicador, periodo de ejecución, estatus, metas y persona responsable para asegurar la implementación de dicho Procedimiento de Clima Organizacional.</p> <p>2.-El Departamento de Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo con el apoyo técnico de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, está llevando la encuesta de satisfacción de usuarios internos para evaluar los servicios que ofrece la Dirección de Recursos Humanos a todo los servidores del Ministerio, con el objetivo de mejorar la calidad de los mismos.</p> <p>Se pretende hacer una encuesta de satisfacción de los usuarios de los servicios de Recursos Humanos de forma periódica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos de divulgación de encuesta • Formularios de encuestas • Informes encuestas. • Informe de encuesta de clima organizacional, 2018. • Plan de Acción de la encuesta de clima organizacional, código MA-I-FO-RH-008 en • Procedimiento de Clima Organizacional, código MA-I-PC-RH- 	<p>la encuesta de Clima Organizacional realizada.</p>
--	---	---

	009.	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	<p>Se brinda la oportunidad a los empleados de opinar sobre la gestión de los recursos humanos a través de la encuesta de clima organizacional.</p> <p>También, existe un procedimiento de comunicación interna. De acuerdo al mismo, el servidor debe comunicar situaciones que consideren inapropiadas en el cumplimiento de los procedimientos de la institución.</p> <p>Evidencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de comunicación interna, código MA-I-PC-GC-002. • Informe de encuesta de clima organizacional. 	<p>No se evidencia de manera periódica la difusión de la Política de comunicación.</p> <p>No existe un buzón de quejas, sugerencias interno.</p>
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>La Dirección de Recursos Humanos tiene la función de velar por el bienestar de los servidores públicos asegurando las buenas condiciones ambientales de trabajo.</p> <p>Además, existe, el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, que cuenta con un plan de trabajo con actividades que incluye, por ejemplo, operativos de salud.</p> <p>En el 2018, el ministerio elaboró la Política Ambiental Institucional código MA-I-PO-GM-001 del Ministerio y su correspondiente Plan de Gestión de Riesgos Ambientales, de modo que las operaciones de la entidad se lleven a cabo tomando en cuenta la preservación del entorno y el medio ambiente, entre ellos la reducción del consumo eléctrico y del agua. Este plan incluye considerar, en los procesos de compras, aquellos proveedores o suplidores que ofrezcan productos que generen menor impacto al medio ambiente.</p> <p>Se realizó el Diagnóstico Ambiental del Edificio Central del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2018, el cual sirvió de base para la realización del Plan de Gestión de Riesgos Ambientales.</p>	<p>-No se ha cumplido en un 100% la aplicación del Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo.</p> <p>-No se ha implementado el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales de la Política Ambiental institucional, como fue concebido.</p> <p>No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias. El último fue realizado en el 2016.</p> <p>No se ha socializado la política de seguridad y salud en el trabajo, de manera formal, a través de charla o lanzamiento oficial.</p> <p>No se ha completado el listado de</p>

	<p>En la encuesta de clima organizacional, el 59.08% de los encuestados considera que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo • Minutas y lista de participación. • Política Ambiental Institucional, código MA-I-PO-GM-001. • Informe de Diagnóstico Ambiental del Edificio Central del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.2018 • Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, código MA-I-PO-RH-002. • Informe de encuesta de clima organizacional. 2018. 	<p>conformación de brigadas de emergencias por piso.</p>
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Esto está contemplado en la Política de RRHH y los procedimientos: Licencia para Estudios Con o Sin Disfrute de Sueldo y Licencias y Permisos; a partir del mes de marzo del presente año 2019 se aumentó la licencia por paternidad otorgada a los servidores a 7 (siete) días, según la disposición del Sr. Presidente de la República.</p> <p>Los empleados del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuentan con un Procedimiento de Comunicación Interna, código MA-I-PC-GC-002, con el objetivo de establecer los criterios, actividades y responsabilidades para la generación de comunicaciones dirigidas a audiencias internas de la institución, que aseguren un flujo oportuno para sensibilizar sobre las informaciones relevantes y claves, por lo que empleados que se encuentren fuera de la institución, por cualquiera de las razones correspondientes, se pueden mantener actualizados recibiendo información institucional a través del Centro de Información.</p> <p>Al correo institucional, los empleados pueden acceder remotamente, entrando al Outlook.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Política de RRHH, código MA-I-PO-RH-001 • Procedimiento de Comunicación Interna, código MA-I-PC-GC-002, • Licencias y Permisos MA-I-PC-RH-025, que incluye Licencia para cuidar cónyuges, padres o hijos. • Licencia por maternidad y paternidad, de acuerdo al artículo No. 75 acápite 2 del reglamento No. 523-09 de relaciones laborales y sociales. • Licencia para Estudios con o sin disfrute de sueldo, MA-I-PC-RH-018, según establece la Ley No. 523-09, Art. 75. 	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El ministerio facilita ayudas a necesidades por accidentes, muertes. Esto se evidencia en las cartas de solicitud de apoyo que se presentan al Ministerio. En la encuesta de clima laboral, el 79.98% de los encuestados considera que la institución le apoya cuanto tienen una urgencia familiar.</p> <p>Ver también Procedimientos de Beneficios a Empleados: Servicios Ópticos; Servicio Funerarios por Fallecimiento del Servidor o de un Familiar; Servicio de Transporte.</p> <p>A nivel de infraestructura, el edificio del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con tres (3) ascensores ubicados en ambos extremos del edificio que dan acceso a las personas que necesiten utilizar sillas de ruedas. Cuenta además con una cómoda rampa para acceder desde el exterior.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de Beneficios a Empleados: Servicios Ópticos; Servicio Funerarios por Fallecimiento del Servidor o de un Familiar; Servicio de Transporte. • Cartas de solicitud de apoyo o emisión de cheques. • Informe de encuesta de clima organizacional. 2018 	<p>No se ha realizado una rampa para acceso al lobby por personas discapacitadas.</p>

<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Desde el Ministerio se desarrollan actividades sociales. Por ejemplo, felicitaciones a profesionales en su día; celebraciones de fechas como: día de la amistad, día de los padres, día de las madres, fiesta de Navidad, operativos de salud, día de las secretarías.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Día de la secretaria. • Día de madres. • Día de padres. • Día de la amistad. • Celebración aniversario institucional. • Operativos de salud. • Bienvenida de la navidad. • Fiesta de navidad de los empleados. 	<p>No existen actividades culturales y deportivas.</p> <p>No se fomenta la integración familiar en actividades como limpieza de playas, reforestación, día del medio ambiente o la realización de pasadías familiar.</p> <p>No se reconoce el trabajo individual de la persona.</p> <p>No se realiza el premio de empleados del año.</p> <p>No se ha implementado el Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo”.</p>
---	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>El Ministerio tiene identificado diversos grupos de interés vinculados al sector de medio ambiente y recursos naturales, con los que colaboran y trabaja constantemente. Esto se evidencia, por ejemplo, en los acuerdos de colaboración interinstitucional que ha suscrito el Ministerio con diversos grupos y organizaciones que trabajan por la protección y preservación del medio ambiente y los recursos naturales. A través de estos acuerdos se recogen las preocupaciones y áreas de trabajo comunes que existen entre el Ministerio y estas organizaciones y grupos.</p> <p>Entre estos acuerdos vale destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo suscrito entre el Ministerio y el Grupo Jaragua, para trazar una ruta hacia el establecimiento de un mecanismo de cogestión que permita mejorar la protección de la Sierra de Bahoruco y garantizar su sostenibilidad. • The Nature Conservancy con el objetivo planificar y facilitar la implementación de proyectos de conservación; el fortalecimiento de capacidades técnicas; la consolidación de estrategias para adaptación al cambio climático, la reducción de riesgos derivados de fenómenos naturales, la realización de estudios científicos, la elaboración de estrategias para una pesquería sostenible y la seguridad hídrica protegiendo los ecosistemas productores de agua. • Acuerdos de Producción Sostenible firmados con diversas Asociaciones Empresariales para promover la producción más limpia en los sectores productivos. • Acuerdos de Cooperación con diversas universidades dominicanas, por ejemplo, la UASD, INTEC, UNICARIBE, entre otras. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa Nacional de Co-manejo de Áreas Protegidas con el objetivo de intercambiar experiencias acumuladas en la gestión del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP), como, por ejemplo, la protección, vigilancia y monitoreo de los objetos de conservación, la participación comunitaria en la gestión de las áreas co-manejadas, la elaboración de planes operativos anuales (POA), investigación, ecoturismo y proyectos conjuntos para fortalecer la gestión. • Acuerdo de Co-manejo bajo la modalidad de Co-administración del Parque Nacional Luis Quin, compartiendo así la administración del parque con la Asociación para el Desarrollo de San José de Ocoa, la Fundación Ocoa de Pie, la Sociedad de Desarrollo Ecológico El Manaclar, La Diócesis de Baní, el Movimiento de Cafetaleros de Acción Comunitaria y la Asociación de Cafetaleros La Esperanza. • Acuerdo de Cogestión para compartir el manejo del Parque Nacional Manglares del Bajo Yuna, en el que participan el Ayuntamiento Municipal de Sánchez, la Fundación Propagas, The Nature Conservancy (TNC), el Centro para la Conservación y Ecodesarrollo de la Bahía de Samaná y su Entorno (CEBSE), y la Compañía Eléctrica San Pedro de Macorís (CESPM). • Registro de Proveedores del Estado. • Procesos de compras y contrataciones, cumpliendo las disposiciones contenidas en la Ley No. 340-06. • Reuniones con proveedores o suplidores, en el marco del desarrollo de procesos de compras y contrataciones. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • Convenios suscritos en el sector público y privado 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Matriz proveedores, (Depto., de Compras y Contrataciones). 	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>La Institución desarrolla y gestiona acuerdos de colaboración con organizaciones públicas y privadas. Esto se evidencia, por ejemplo, en los acuerdos de colaboración que ha suscrito el Ministerio con la Dirección General de Contrataciones Públicas para impulsar las compras sostenibles en el Estado y promover la protección ambiental y, por otro lado, con diversas asociaciones empresariales para que las empresas e industrias incorporen la producción más limpia (ahorro de agua, energía, insumos) en sus procesos productivos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenios suscritos en el sector público y privado 	<p>No se ha realizado de manera formal una política de responsabilidad social.</p>
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Se han suscrito Acuerdos, Convenios y Alianzas en temas específicos con entidades nacionales para promover la conservación y protección del medio ambiente y los recursos naturales.</p> <p>Esto se evidencia, por ejemplo, en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo con el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS), a los fines de promover la protección y conservación del medio ambiente y los recursos naturales así como la educación ambiental entre los beneficiarios de los programas que impulsa la Vicepresidencia de la República, a través del GCPS. - Acuerdo con el Ministerio de Educación, a los fines de promover la educación ambiental en las escuelas, en el marco de la revolución educativa que impulsa la Presidencia de la República. - Acuerdo con el Ministerio de Salud Pública y el 	

	<p>Ayuntamiento De Santo domingo Este, con el objetivo de desarrollar acciones para crear un ambiente sano y fortalecer la gestión de riesgos en el Municipio Santo Domingo Este.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acuerdo de cooperación Interinstitucional con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), a los fines de ejecutar acciones para la implementación del Plan de Gobierno Electrónico. - Acuerdo con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, con el fin de promover el ordenamiento territorial y avanzar en el proceso de formulación del plan nacional de ordenamiento territorial y apoyar a los municipios en la elaboración de los planes municipales de ordenamiento municipal. - Acuerdo con la Dirección General de Contrataciones Públicas para promover las “compras verdes” en el Estado (mayo 2017). - Acuerdo de Marco de Colaboración entre el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y el Centro Agrónomo Tropical de Investigación y Enseñanza (CATIE), Costa Rica (noviembre 2018) - Acuerdo de Cooperación sobre el proyecto (PCA) para el proyecto de tamaño regular del Fondo Mundial para el Medio Ambiente, Integración de la Gestión de Tierra, Agua y Ecosistemas en los PEID del Caribe (GEF-IWEco) con el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. - Memorándum de entendimiento para la Cooperación sobre Protección del medio ambiente entre el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente de la República de Cuba y el Ministerio de Medio Ambiente de la República Dominicana (abril 2019). - Ministerio de Medio Ambiente y la Unión Europea firman convenio para impulsar iniciativas de desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático, 2019. 	
--	---	--

<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>		<p>No se ha realizado un monitoreo o seguimiento de forma sistemática, al cumplimiento y ejecución de lo acordado.</p>
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>El Ministerio identifica y revisa las necesidades de la institución y formulan las iniciativas para el desarrollo y gestión de los acuerdos de colaboración necesarios, incluyéndolos en la planificación estratégica de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • POA, • Relación de Acuerdos suscritos y vigentes • Documentos contentivos de cada acuerdo 	<p>No se ha realizado la actualización del Plan Estratégico Institucional (período 2019-2022), en el que se deberán considerar otras alianzas que sean necesarias con el sector privado para alcanzar los objetivos estratégicos que se definan para los próximos cuatro años.</p>
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>En cada Acuerdo, Convenio o Proyecto que el Ministerio establece con algún socio estratégico, se designan las responsabilidades que asume cada una de las partes y su compromiso con el cumplimiento del mismo, así como los mecanismos de control, evaluación, revisión y estatus del mismo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver los documentos anexos con las responsabilidades de cada acuerdo, convenio y proyecto que el Ministerio ha realizado con socios estratégicos. 	
<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencias de colocación.</p>	<p>El Ministerio ha aumentado su capacidad organizativa y de gestión, apoyándose en las capacidades y fortalezas de otras agencias, especialmente de organismos internacionales.</p> <p>Esto se evidencia en la diversidad de proyectos que son o han sido ejecutados por el Ministerio, a través de distintas agencias, como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (Proyecto de Reingeniería del Sistema Nacional de Áreas Protegidas o el de Biodiversidad Costera y Marina) o la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo</p>	

	<p>Industrial (ONUDI) (Proyecto que crea la Red Nacional de Producción Más Limpia en la Rep. Dom.), como organismos implementadores.</p> <p>-También se destacan las consultas regionales que llevó a cabo en 2017 el Ministerio, conjuntamente con el PNUD, a los fines de generar un documento país, en el que se recogen los compromisos voluntarios que se asumirán para la protección y preservación de los océanos (Documento: Nuestros océanos, nuestro futuro. Compromisos de la República Dominicana para la conservación de los océanos, mares y vida submarina).</p> <p>-Además, el acuerdo suscrito en 2017 entre el Ministerio y el PNUD, a los fines de fortalecer el liderazgo y capacidad de gestión y coordinación del Ministerio, para promover el uso sostenible del ambiente y los recursos naturales en el país.</p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>El Ministerio ha participado en múltiples actividades formativas, de benchlearning y bechmarking, con la finalidad de compartir, comparar y adaptar las mejores prácticas en el sector.</p> <p>Dentro de estas actividades, se han realizado visitas al extranjero para conocer mejores prácticas, por ejemplo, en el campo de la investigación y conservación de especies; invitaciones a especialistas y líderes del sector en la región a nuestro país para que expongan sus mejores prácticas para adaptarlas e introducirlas en nuestro sistema. Igualmente, se han coordinado y se ha participado en congresos internacionales celebrados tanto dentro como fuera del país en distintas materias vinculadas al ámbito de medio ambiente y recursos naturales, donde se realizan mesas de trabajo, consultas y paneles exponiendo la experiencia de los países participantes, incluyendo la Rep. Dom.</p> <p>Esto se evidencia, por ejemplo, en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informes de viajes. - Fotos de participación en foros nacionales e 	

	<p>internacionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Invitación y asistencia del Ministerio a talleres, foros, conferencias nacionales e internacionales vinculados al ámbito de medio ambiente y recursos naturales. - Organización, por parte del Ministerio, de actividades, como talleres, conferencias, foros, para discutir con representantes de entidades nacionales e internacionales, temas vinculados al ámbito ambiental. 	
<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Para la contratación de proveedores se aplican las disposiciones de la Ley No. 340-06 sobre Contrataciones Públicas y su Reglamento de Aplicación. Se preparan Términos de Referencia para cada proceso, incluyendo los aspectos sociales y ambientales que interesan al Ministerio.</p> <p>Los proveedores del Estado deben de someterse a los requisitos establecidos en el pliego de condiciones o términos de referencias además de calificar.</p> <p>Evidencias: pliego de condiciones específicas para Compras y Contrataciones de Bienes y/o Servicios conexos, ha sido elaborado por la Dirección General de Contrataciones Públicas, para ser utilizado en los Procedimientos de Licitaciones regidos por la Ley No. 340-06, de fecha dieciocho (18) de agosto del dos mil seis (2006), sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones</p> <p>En este sentido, vale destacar la suscripción de un acuerdo de colaboración entre el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Dirección General de Contrataciones Públicas para impulsar las compras sostenibles (“compras verdes”) en el Estado y promover la protección ambiental (mayo 2017).</p>	

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. Sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con su portal informativo (http://www.ambiente.gob.do), a través del cual se publican todas las informaciones referentes a la Institución y al sector, tales como funcionamiento, estructura, organigrama, procesos, procedimientos, informes, transparencia, actividades en las que participa la Máxima Autoridad y/o funcionarios y personal técnico del Ministerio, concursos, etc. Este portal permite el acceso, a usuarios internos y externos, mediante plataformas móviles.</p> <p>De igual manera tenemos presencia en las principales redes sociales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instagram: @ambienterd • Twitter: @ambienterd • Facebook: @MinisterioAmbienteRD <p>En 2017, la Máxima Autoridad de la institución, mediante comunicación dirigida a todo el personal, designó a la Dirección de Comunicaciones del Ministerio como único vocero externo oficial y a la Dirección de Recursos Humanos como único vocero interno oficial para facilitar la comunicación dentro y fuera de la institución. Además, la Dirección de Comunicaciones del Ministerio cuenta con un plan de comunicaciones.</p> <p>También, en 2018 se acordó aprobar en la reunión del Consejo de Ministros de la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo CCAD, la Estrategia de Comunicación de los países de Centroamérica y RD, para destacar la importancia de</p>	

	<p>implementar la RED de Comunicadores de la CCAD para potenciar la divulgación a nivel regional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, emitido bajo la Resolución No. 0033-2017. • Manual de Cargos Clasificados del Ministerio aprobado mediante resolución No. 0006/2018 que contiene los cargos comunes y típicos de la carrera general y su correspondiente ubicación dentro de los diferentes grupos ocupacionales. • Página web • Redes sociales • Comunicación dirigida a todo el personal, por el ministro, donde se designó a la Dirección de Comunicaciones del Ministerio como único vocero externo oficial y a la Dirección de Recursos Humanos como único vocero interno oficial para facilitar la comunicación dentro y fuera de la institución. 2017. 	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>El ministerio mantiene relaciones permanentes con representantes comunitarios, de la sociedad civil y el sector empresarial, a los fines de conocer y atender sus necesidades y requerimientos, pero también para promover la protección y conservación del medio ambiente y los recursos naturales. Constantemente, se organizan actividades y reuniones, conjuntamente con representantes de grupos de interés vinculados al sector, dando así respuesta a sus necesidades.</p> <p>Esto se evidencia, por ejemplo, en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jornada junto a la Fundación Acción Verde, Inc., que busca educar y crear conciencia sobre la importancia de preservar las 	

	<p>especies protegidas (enero 2018).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Creación del Voluntariado Ambiental, en el marco del Décimo Séptimo Aniversario del Ministerio, para que con el apoyo de los jóvenes voluntarios se promueva la participación de las comunidades en la conservación, gestión y uso sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente (agosto 2017). -Otros encuentros entre la MAE, y ciudadanos/organizaciones comunitarias, diversos sectores. 	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Existen varios mecanismos que involucran a la sociedad civil, con lo cual sus opiniones son tomadas en cuenta para la toma de decisión.</p> <p>Esto se evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación Social en el Proceso de Evaluación Ambiental: Se dispone de un reglamento (Reglamento y Procedimiento para la Consulta Pública en el Proceso de Evaluación Ambiental) que permite a la ciudadanía conocer cómo pueden impactarles los proyectos que se levanten en su entorno. En este documento se establece que consultores y promotores de obras desarrollen un plan de socialización con las comunidades aledañas, y dejen claro si se garantiza la conservación de los recursos naturales tales como servicio de agua, drenaje, paisaje, si ha de generar contaminación sónica y otros aspectos que perturben la tranquilidad de la gente. - Acuerdos de Co-manejo de las Áreas Protegidas (Por ejemplo, Acuerdo entre el Ministerio de Medio Ambiente y Grupo Jaragua para trazar una ruta hacia el establecimiento de un mecanismo de cogestión que permita mejorar en la protección y garantizar la sostenibilidad de esta importante área protegida (agosto 2017); el Acuerdo entre el Ministerio y el Ayuntamiento Municipal de Sánchez, la Fundación Propagas, The Nature Conservancy (TNC), el Centro para la Conservación y Ecodesarrollo de la Bahía de Samaná y su 	

	<p>Entorno (CEBSE), y la Compañía Eléctrica San Pedro de Macorís (CESPM) para la co-gestión del Parque Nacional Manglares del Bajo Yuna con el propósito de realizar actividades de conservación, educación y reforestación, orientadas a facilitar la recuperación de áreas degradadas, conservar la biodiversidad, así como los atributos hídricos y escénicos del referido parque nacional (enero 2018).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consejo Regional de Coordinación para la Reserva de Biosfera Jaragua, Bahoruco y Enriquillo, integrado por representantes de las gobernaciones y alcaldías de esta zona, así como por miembros de diversas organizaciones no gubernamentales y diversos ministerios. - Mesa Nacional de Co-Manejo de Áreas Protegidas de la República Dominicana con el objetivo de intercambiar las experiencias acumuladas por la gestión del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP). - Se realizan encuestas de satisfacción ciudadana, en la cual, se recoge la opinión de los ciudadanos, con el objetivo de mejorar los servicios brindados. 	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>La institución ha definido los canales de comunicación para los ciudadanos.</p> <p>Existe un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, también de denuncias administrativas, ubicados en la sede central.</p> <p>Existe el procedimiento de quejas, sugerencias y felicitaciones del Ciudadano. Código MA-PC-PD-006</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carta Compromiso al Ciudadano - Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones - Matriz de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones - Portal www.ambiente.gob 	<p>No existe un boletín o informe de quejas y sugerencias, donde los ciudadanos en sentido general puedan conocer el manejo que se le da a las mismas.</p> <p>En los departamentos provinciales, no se han colocado buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones, y de denuncias administrativas.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Buzón de denuncias administrativa - Sistema 311, Centro de Atención, sobre Denuncias, Quejas, Sugerencias y Reclamaciones. - Encuestas de satisfacción ciudadana - Línea Verde (809.539.6400 / 809.200.6400) - Redes sociales (Instagram: @ambienterd; Twitter: @ambienterd y/o Facebook: @MinisterioAmbienteRD) - correo electrónico: denuncias.marena@gmail.com - Comité.decalidad@ambiente.gob.do (quejas, sugerencias y felicitaciones). 	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>La Institución cuenta con un sub-portal de Transparencia en el portal web, donde se publican todas las informaciones correspondientes al accionar de la organización como base legal, resoluciones, estructuras, derechos y deberes del ciudadano, plan estratégico, planes operativos anuales, estadísticas, memorias institucionales, ejecuciones presupuestarias, entre otras (http://ambiente.gob.do/transparencia/).</p> <p>En ese mismo orden, vale destacar que la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) evalúa mensualmente la transparencia de la institución y emite un informe anual con la puntuación obtenida por el Ministerio. El seguimiento a la gestión interna está a cargo de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) del Ministerio, como punto focal ante la DGEIG.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte mensual de evaluación de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). • Sub-Portal Oficina de Acceso a la Información sobre Transparencia. • Resumen digital diario de las actividades que son reportadas en la prensa relativa al medio ambiente y los 	

	<p>recursos naturales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación en los medios de comunicación (escrita) de los permisos y licencias ambientales emitidas. 	
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>El ministerio cuenta, como medida para medir la satisfacción de la ciudadanía, con un buzón de quejas, sugerencias, los canales de comunicación definidos y encuestas disponible a estos fines.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias al ciudadano. • Encuestas de percepción al cliente. • Redes sociales de la institución • Correspondencias <p>En cuanto a la gestión de residuos sólidos, el ministerio ofrece asesorías y/o capacitaciones a los ayuntamientos, para que junto a las comunidades puedan realizar actividades para gestionar o manejar los desechos sólidos.</p> <p>También a empresas, escuelas y colegios privados el Ministerio ofrece charlas para la implementación de sistemas de gestión de residuos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>fotos, informes, listado de participación sobre actividades y charlas enfocadas en el tema de residuos.</p>	<p>No se visualiza cambios en el comportamiento de las personas sobre manejo de residuos.</p>
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>La Institución emitió en 2014 su primera Carta Compromiso, en la que se definieron las informaciones generales, compromisos de calidad, modalidad de quejas y sugerencias, entre otros, con la finalidad de gestionar eficazmente y explicar a la ciudadanía las expectativas y servicios disponibles. En el 2019, está en proceso de revisión, en la cual se han definido el catálogo de servicios de la institución.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No existe en el ministerio un Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>No se ha realizado la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano Al Ciudadano. • Página Web del Ministerio, a través de la cual se informa a la ciudadanía sobre los servicios que se ofrecen. 	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Existe el Procedimiento “Encuesta de Satisfacción del ciudadano, MA-I-PC-PD-005” para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, entender sus necesidades con relación a los servicios ofrecidos en el ministerio, detectar áreas de mejora, identificar los factores que fortalecen la relación con los usuarios y el grado de satisfacción en los procesos y trámites relacionados con los servicios brindados.</p> <p>Se tienen establecidos canales de comunicación para el mejoramiento continuo de los servicios.</p> <p>También, se han realizado encuestas que, de forma periódica, permitan medir la satisfacción de los usuarios o grupos de interés que permiten disponer de información sobre el comportamiento de los ciudadanos/clientes y sus necesidades o requerimientos de mejoras de servicios</p> <p>El personal del Ministerio, incluyendo a la MAE mantienen contacto permanente con los grupos de interés vinculados al sector medioambiental, de esta forma logran disponer, de manera constante, de información sobre sus necesidades, preocupaciones y expectativas. Además, se cuenta con el Departamento de Participación Social, a través del cual se le da participación a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones (por ejemplo, consulta pública en el proceso de evaluación ambiental).</p> <p>Esto se evidencia, por ejemplo, en los encuentros y reuniones que se realizan periódicamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de los Comités o Consejos de Cuencas. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Mesa Nacional de Co-manejo de Áreas Protegidas con el objetivo de intercambiar experiencias acumuladas en la gestión del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP), como, por ejemplo, la protección, vigilancia y monitoreo de los objetos de conservación, la participación comunitaria en la gestión de las áreas co-manejadas, la elaboración de planes operativos anuales (POA), investigación, ecoturismo y proyectos conjuntos para fortalecer la gestión. • Participación de la ciudadanía en el proceso de evaluación ambiental, a través de las consultas públicas que se realizan (Por ejemplo, (i) Consulta Pública para actualización de Normas de Calidad de Aire y Control de Emisiones Contaminantes (febrero 2016) y (ii) Consulta Pública sobre el nuevo Reglamento Técnico Ambiental para el Manejo de Granjas Porcinas (junio 2017). • Buzón de quejas, sugerencias. • Encuesta de satisfacción ciudadana. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinearla gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>La gestión financiera de la institución se encuentra alineada con los objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Estratégico Institucional (PEI). Cada unidad organizacional prepara su POA y presupuesta sus actividades, en función de los recursos asignados al Ministerio.</p> <p>Adicionalmente, se formula el correspondiente plan anual de compras, en el que se estipulan todas las compras que se requieren en el año. Es importante destacar que a lo largo del año pueden surgir</p>	<p>No se ha realizado la formulación del Plan Estratégico Institucional para el período 2019-2022.</p>

	<p>imprevistos o emergencias (como, por ejemplo, incendios forestales o conflictos sociales y medioambientales) que demandan de recursos (adicionales, en muchos casos), por lo que no siempre es posible mantener alineados la ejecución del plan operativo anual y el presupuesto del Ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de ejecución presupuestaria. • Plan Anual de Compras y Contrataciones. • Plan Operativo Anual (POA) • Presupuesto anual asignado por ley al Ministerio. 	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	<p>Desde mediados de 2017 se está trabajando en el fortalecimiento del sistema de control interno del Ministro. Se ha formulado y aprobado la política de control interno y la metodología para la administración y valoración de riesgos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de gestión de riesgo, NOBACI. 	No se ha realizado la capacitación e inducción al personal de las áreas administrativa y financiera para la gestión y mitigación de riesgos.
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	<p>La gestión del Ministerio está soportada en el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), a través del cual se registran todas las transacciones financieras y presupuestarias. Además, la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República, revisa todos los expedientes que se generan en el Ministerio antes de que se efectúe cualquier pago. Además, se realizan informes de ejecución presupuestaria mensual para ser colgadas en el portal de transparencia del ministerio.</p> <p>Asimismo, el Plan Anual de Compras del Ministerio y los procesos de licitaciones se publican en la página web del Ministerio. Este plan se formula cada año en función plan operativo anual de cada unidad organizacional y el presupuesto asignado a la institución.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal institucional: www.ambiente.gob.do (Sección de Transparencia). • Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF). • Informes de Ejecución Presupuestaria remitidos a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). • Plan Anual de Compras. • Publicación de los procesos de compras y licitaciones. 	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>Se cumple con las normativas del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAEF), mediante el uso del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), que integra los siguientes componentes del Sistema: Presupuesto – Contabilidad - Compras y Contrataciones - Tesorería, además del módulo de Contraloría, el cual maneja los contratos, el sistema de manejo de nómina y control de bienes, todo esto en cumplimiento a la Ley No.10-07 de Control Interno.</p> <p>Los sistemas establecidos de los procesos y recursos financieros se citan a continuación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF). • Sistema de Monitoreo de la Administración Pública. • Sistema de Contabilidad Gubernamental (UEPEX) para gestionar la contabilidad de los proyectos. 	
<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos,</p>	<p>El Ministerio trabaja de manera coordinada con los órganos rectores del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado y de Planificación del Estado. Cumple las directrices del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y de la Dirección General de Presupuesto.</p> <p>Se remite a la Dirección General de Presupuesto la ejecución trimestral y anual del presupuesto por programas y/o proyectos.</p>	<p>No se ha realizado la formulación del Plan Estratégico Institucional para el período 2019-2022.</p> <p>No existe un sistema de monitoreo y evaluación de los programas y proyectos del Ministerio.</p>

<p>presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos).</p>	<p>De igual modo, se remite cada año y cada trimestre la programación y ejecución físico-financiera de los proyectos de inversión pública al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, así como la actualización de los indicadores correspondientes al sector de medio ambiente y recursos naturales, contemplado en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remisión anual de la actualización correspondiente al Ministerio, en el marco del Plan Nacional Plurianual del Sector Público. • Ejecución presupuestaria remitida cada año al Ministerio de Hacienda, gestionada a través del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF). • Informes de presupuestos físico-financieros de programas y proyectos. • Informe semestral de ejecución proyectos contemplados en el Sistema Nacional de Inversión Pública al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo. <p>En relación a este punto, es importante destacar que para los próximos dos años se tiene prevista la ejecución de un proyecto de fortalecimiento institucional, con recursos donados por la Agencia Española de Cooperación Internacional, que contempla el fortalecimiento del sistema de planificación institucional, así como el establecimiento de un sistema de monitoreo y evaluación de los programas y proyectos ejecutados por el Ministerio.</p> <p>De igual modo, en el marco del proceso en marcha, desde mediados de 2017, para fortalecer el sistema de control interno institucional, se ha formulado un plan de protección del medio</p>	<p>No se ha realizado la puesta en marcha del plan de protección del medio ambiente.</p>
--	---	--

	ambiente enfocado en la gestión institucional, que contempla acciones para lograr, entre otras cosas, ahorro energético.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<p>La Estructura Organizacional, define la delegación de responsabilidades, las decisiones de control recaen en la máxima autoridad y en la Coordinación Administrativa-Financiera.</p> <p>El Manual de Organización y Funciones del Ministerio, aprobado por resolución en 2017, establece las funciones de cada unidad organizacional, incluyendo las áreas administrativa y financiera.</p> <p>Mediante el cumplimiento de la normativa establecida por el sistema financiero (NOBACI, Ley No. 10-07, etc.) se mantienen los mecanismos de control interno.</p> <p>Esto se evidencia en: - Manual de Organización y Funciones del Ministerio (Resolución No. 0033-2017). -Aplicación Ley 10-7</p>	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.		No se realiza análisis costo-beneficio para fundamentar las decisiones de inversión.
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	<p>El Ministerio incluye los resultados de la ejecución presupuestaria en los documentos de informes de cierre anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes financieros de cierre anual. • Presupuestos Físicos y por objetivo. • POA. 	

- Memoria Institucional.

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.	<p>Cumpliendo con los estándares de mejores prácticas en el área de TI. Para difusión de la información se han implementado los portales web sobre compras:</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Transaccional • Portal www.dgcp.gob.do • Portal Compras. 	
2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.	<p>La información externa es gestionada a través de los canales institucionales. Previo a ser procesada se analiza y verifica su autenticidad mediante procedimientos internos establecidos. Luego de verificada se almacena en nuestros servidores, para ser difundida mediante los portales web donde se encuentran disponibles.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal www.ambiente.gob.do • Datos Abiertos. 	
3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud,	<p>En el marco del proceso de fortalecimiento del sistema de control interno, que se inició a mediados de 2017, se realizó una política sobre el control y seguridad de la información y Comunicación a nivel institucional.</p>	<p>No existe un sistema de documentación y archivo que permita controlar y gestionar la información y el conocimiento a nivel institucional, alineado a la</p>

<p>fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p>	<p>La información externa es gestionada a través de los canales institucionales. Previo a ser procesada se analiza y verifica su autenticidad mediante procedimientos internos establecidos. Luego de verificada se almacena en nuestros servidores, para ser difundida mediante los portales web donde se encuentran disponibles</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de control y Seguridad de la información. Código. MA-I-PO-PD-001 • Cumplimiento de la Ley No. 200-04 – Tiempos de Respuesta de la OAI indicados en el documento de Carta Compromiso, Evaluaciones del Sub-Portal de Transparencia que realiza la DIGEIG. • Informes y estadísticas OAI. • Página web del Ministerio. 	<p>planificación estratégica y tomando en cuenta las necesidades de los grupos de interés.</p>
<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>El Ministerio cuenta con correo institucional para facilitar la comunicación interna y externa. Además, se dispone del Centro de Información (correo interno) administrado por la Dirección de Recursos Humanos, para comunicar internamente todo aquello que es relevante o que debe ser de conocimiento de todo el personal (por ejemplo, circulares, noticias, documentos de trabajo).</p> <p>En ese mismo orden, vale destacar que la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación está trabajando para mejorar la capacidad de la intranet, como herramienta interna de trabajo.</p>	<p>No se ha realizado la actualización de la intranet, de modo que pueda ser utilizada como herramienta de trabajo por todo el personal.</p>
<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el</p>	<p>El personal técnico del Ministerio asiste a actividades de capacitaciones a nivel nacional e internacional.</p>	<p>-No existe un proceso formal de socialización continua para compartir conocimiento,</p>

<p>personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Capacitación • Capacitaciones internacionales, talleres. 	<p>especialmente por cursos y capacitaciones en los que participa el personal del ministerio a nivel nacional e internacional. No existe un procedimiento o resolución que le dé carácter de obligatoriedad la compartición de conocimientos.</p> <p>-El Ministerio no desarrolla actividades de charlas o conferencias de expertos que visitan al país en su campo de aplicación.</p> <p>-No se tienen estadísticas sobre las capacitaciones internacionales.</p>
<p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>A través de la página web del Ministerio se pone a disposición de los grupos de interés y la sociedad en general, información relevante vinculada al sector medioambiental.</p> <p>Esta página cuenta con un sub-portal de Transparencia, donde se publican todas las informaciones correspondientes al accionar de la organización como base legal, resoluciones, estructuras, derechos y deberes del ciudadano, plan estratégico, planes operativos anuales, estadísticas, memorias institucionales, ejecuciones presupuestarias, entre otras (http://ambiente.gob.do/transparencia/).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canales de comunicación (presencial, vía comunicación institucional y telefónica, redes sociales, correos electrónicos.) • Portal web. 	

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>		<p>No se realiza, de manera formal, la retención de información y/o conocimiento clave de los empleados que dejan la institución.</p>
---	--	---

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La Dirección de Tecnología, como área transversal de apoyo a las demás áreas del Ministerio, realiza su Plan Operativo Anual (POA) tomando en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las estrategias nacionales relacionadas con tecnología (Estrategia Nacional de Desarrollo (END), República Digital, Nortics, Gobierno Abierto, Datos Abiertos, etc). - Planes Operativos Anuales (POAs) de las demás áreas del Ministerio, coordinando el posible apoyo de las tecnologías en el logro de las metas planteadas en estos planes, por ejemplo: Implementación de sistemas; automatización de procesos; adquisición de equipos adecuados; sistema de radio comunicación con las áreas protegidas, entre otros. <p>El POA de la Dirección de Tecnología se formula a partir de los requerimientos de las unidades organizativas del Ministerio, ajustando dichos requerimientos a la disponibilidad presupuestaria.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA TIC 	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>	<p>Las tecnologías adquiridas han sido para responder a las necesidades institucionales.</p> <p>Previo a la adquisición de sistemas se realiza una proyección de los beneficios esperados, por ejemplo, correo en la nube; telefonía IP, sistema administrativo y financiero; impresoras centralizadas; virtualización de equipos, etc.</p>	<p>No se monitorea y evalúa la efectividad de las tecnologías.</p>
<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>Debido a la falta de recursos destinados a la capacitación del personal del Ministerio, la Dirección de Tecnología ha incluido en su Plan Operativo Anual la capacitación interna de los empleados en materia de TICs, incluyendo el uso seguro y eficiente de los sistemas del Ministerio. En este sentido, durante el 2017 se capacitó a más de treinta (30) personas internamente en el uso de software de oficina. 2018, 2019, se ha capacitado constantemente a personal de nuevo ingreso que utilizará los sistemas que el Ministerio utiliza.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones realizadas, listado de participantes, minutas. 	

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. 	<p>-Los proyectos de inversión pública que ejecuta el ministerio se gestionan, a través del Sistema de Inversión Pública (SNIP) del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). Además, se está trabajando en la construcción de una base de datos que permita gestionar todos los proyectos del Ministerio. A la fecha se tiene el registro de todos los proyectos nuevos y en ejecución.</p> <p>Se ha estado trabajando en la puesta en marcha de la intranet, existe un plan piloto y su lanzamiento está pautado para el presente año, 2019. Se han realizado talleres de entrenamiento en diferentes sistemas implementados en el Ministerio.</p> <p>-El Ministerio interactúa permanentemente con los grupos de interés y asociados, a través de las redes sociales (Instagram: @ambienterd; Twitter: @ambienterd y/o Facebook: @MinisterioAmbienteRD) o a través del correo electrónico: denuncias.marena@gmail.com para notificar denuncias o situaciones de riesgo al medio ambiente.</p> <p>-Existe un Departamento de Operaciones, en la Dirección de TI, que se encarga de administrar las redes del Ministerio tanto interna como externa. Evidencia: Ver Manual de Organización y Funciones del Ministerio.</p> <p>-En cuanto aspectos de seguridad, disponibilidad, segmentación y velocidad. Se ha implementado un sistema de redes externas con las oficinas provinciales y también se implementó una red interna de alta calidad y disponibilidad teniendo equipos especializados para realizar estas conexiones manteniendo alta seguridad.</p>	<p>No existe una base de datos o plataforma informática que facilite la gestión y el seguimiento de los proyectos que ejecuta el Ministerio.</p> <p>No se ha realizado un uso sistemático de la intranet, como herramienta interna de trabajo, para compartir conocimiento e información.</p> <p>No existe el uso de las TI como herramienta interna para realizar actividades formativas y/o de mejoras.</p>
<p>5. Definir cómo las TIC</p>	<p>Con la finalidad de mejorar los servicios prestados por el</p>	

<p>pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p>	<p>Ministerio se han implementado diversos sistemas y bases de datos para la gestión de la información, por ejemplo: Sistema Administrativo y Financiero, Sistema de Autorizaciones Ambientales, Sistema de Denuncias Ambientales, Plataforma ICA, Sistema de Automatización de la Permisología Ambiental, entre otros.</p> <p>Estos sistemas permiten almacenar de forma segura la información del Ministerio, permitiendo un acceso rápido para servir de soporte en los procesos de consulta de expedientes y toma de decisión.</p>	
<p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>Como parte de la estrategia institucional de mejorar los servicios que brinda el ministerio a la ciudadanía y fortalecer su capacidad de respuesta, se ha impulsado el uso de las tecnologías (TIC's) y de las redes sociales.</p> <p>Hay dos proyectos para ofrecer servicios en línea. El primero, es la construcción de la Ventanilla Única de todos los Ministerios del país, que el Ministerio de Obras Públicas desarrolla para el otorgamiento de todos los permisos de construcción, ejemplo: viviendas, hoteles, estaciones de combustibles, entre otros. El proyecto es la Ventanilla Única de Comercio Exterior, que desarrolla la Dirección General de Aduanas, que ya está en desarrollo. En estos proyectos, está contemplada la verificación en línea sobre el estatus de los proyectos o autorizaciones ambientales por parte de los usuarios. Ambos proyectos constituyen metas presidenciales. Se espera que, para final de año, se pongan en ejecución.</p> <p>Los servicios que la Dirección de Ventanilla Única actualmente ofrecen en la página web del ministerio son: Formularios de registro de proyectos; Términos de Referencia para estaciones de combustibles y proyectos mineros. También, atienden vía telefónica las llamadas para las consultas de proyectos, a través</p>	<p>No se ha enlazado a las direcciones provinciales al programa CRM.</p> <p>No se ha enlazado a todas las áreas temáticas del Ministerio al programa CRM.</p> <p>No se ha mejorado la capacidad de los computadores.</p>

	<p>de la línea verde. Evidencias: página web del Ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Contacto y Atención al Usuario (“Línea Verde”) que permite la notificación de denuncias por vía telefónica, por medio de redes sociales, o correo electrónico. • Servicios ofrecidos a través de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE). • La página web del Ministerio cuenta con un servicio gratuito de chat en línea, a través del cual se puede contactar al personal de la institución para canalizar solicitudes, presentar quejas, denuncias o sugerencias. • Asimismo, las solicitudes de la OAI se pueden tramitar por el sistema de correo que suministra el SAI (Solicitud de Acceso a la Información Pública) que lo instaló la DIGEIG. Plataforma ICA, donde los usuarios pueden remitir los informes de cumplimiento ambientales. 	
<p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>El personal de la Dirección de Tecnología se mantiene participando constantemente en actividades de presentación de innovaciones tecnológicas, manteniéndose actualizados en las diferentes herramientas que pueden ser utilizadas para apoyar el logro de los objetivos del Ministerio. Se mantiene, además, una buena relación con socios de negocios locales de las principales empresas de innovación tecnológica a nivel mundial, permitiéndonos tener acceso a demostraciones y pruebas de nuevas tecnologías de forma gratuita.</p> <p>Evidencias:</p> <p>- Se ha iniciado la implementación y migración a un nuevo</p>	

	<p>Sistema de Radio Comunicación Digital para apoyar las operaciones de los guardaparques a nivel nacional habiendo ya migrado dos (2) parques a nivel nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se han adoptado nuevas prácticas y herramientas para el desarrollo de sistemas modernos que están siendo utilizadas en el desarrollo de nuestra plataforma de Servicios en Línea. - Se han iniciado los procesos de contratación de servicios en la nube para garantizar alta disponibilidad y seguridad de los servicios críticos del Ministerio. Por ejemplo, ya el correo institucional fue migrado a la nube. - Se mantienen actualizadas anualmente las fichas técnicas tanto de equipos como los sistemas y los requerimientos para consultorías. - Se ha dado inicio al proceso de adquisición de nuevos servidores para el Ministerio para ampliar nuestra capacidad de almacenamiento y disponibilidad de servicios. 	
<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Se hizo un levantamiento eléctrico en el <i>data center</i> para así poder medir luego de que se haga la instalación de los nuevos servidores, el consumo de antes vs después de la instalación y se espera una gran mejora en cuanto al consumo eléctrico.</p> <p>También se ha evaluado la instalación de paneles solares, que constituiría un gran ahorro de energía para el Ministerio. Este se le estará presentando al Ministro para su aprobación.</p> <p>Se han implementado sistemas de virtualización de centros de datos y escritorio virtuales, lo que ha permitido reducir los equipos necesarios en nuestro centro de datos de veintidós (22) a sólo tres (3) servidores físicos y el cambio de más de treinta (30) computadoras por terminales de bajo consumo. Estas iniciativas han logrado un ahorro eléctrico importante en las operaciones de tecnología del Ministerio.</p>	<p>-No se tiene datos de la reducción de la accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p> <p>-No se informa sobre la reducción de consumo de energía.</p> <p>-No se ha medido el impacto económico con la gestión de los cartuchos.</p>

	<p>Se ha implementado, además, un servicio de impresoras controladas y centralizadas en cada área, permitiendo retirar las impresoras individuales que se encontraban distribuidas en todo el Ministerio, reduciendo así, en gran medida, la cantidad de cartuchos de impresión y papel utilizados en las labores diarias del Ministerio.</p> <p>De igual modo, en el marco del proceso en marcha, desde mediados de 2017, para fortalecer el sistema de control interno institucional, se ha formulado un plan de protección del medio ambiente enfocado en la gestión institucional, que contempla acciones para lograr, entre otras cosas, ahorros en materia energética y en relación a desechos electrónicos.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>La ubicación del edificio (sede central) es de fácil acceso vía transporte público brindando mayor accesibilidad. De igual manera, las ubicadas en las provincias.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente, como institución, tiene una sede central y varios departamentos provinciales, en cada una de las provincias. En la sede, se ofrecen prácticamente la totalidad de los servicios. Mientras que en los departamentos provinciales, se otorgan los Certificados/certificación de impacto mínimos (CRIM). Estos corresponden a la categoría D, dentro del sistema de autorización ambiental. Si el servicio solicitado corresponde a la categoría A, B y C, se remite a la sede central, a través de la Dirección de Servicios Por Ventanilla Única, que luego remite al área correspondiente para su seguimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Organización y Funciones del Ministerio (Resolución No. 0033-2017). 	
<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>Para los usuarios internos (empleados) se ha optado por espacios abiertos que garantizan por igual el uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones.</p> <p>En la entrada de empleados, y en el sótano, se cuenta con rampas para discapacitados. Existen parqueos tanto para discapacitados como para embarazadas. Están identificados, con señalización realizada en el pavimento.</p> <p>Se dispuso la Sala de Lactancia, en la sede central.</p>	<p>No se ha construido la rampa para discapacitados en el lobby, entrada del edificio, que servirá para visitantes y empleados, con estas limitaciones.</p> <p>No se ha realizado la señalización vertical de los parqueos tanto para discapacitados como para embarazadas.</p>

	<p>Se habilitó un espacio para la Unidad Técnica del Despacho, que tiene como uno de sus objetivos mejorar los procesos de las autorizaciones ambientales para la ventanilla de construcción.</p> <p>En el informe del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST) para el año 2017, se presenta un diagnóstico en materia de seguridad y salud en el trabajo en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. En dicho año se realizaron las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Instalación 4 botiquines para medicamentos básicos de primeros auxilios (aún no están suplidos); b. Se ubicó una camilla reumática en el primer piso; c. Instalación de un sistema de detección de humo, con 8 alarmas; d. Instalación de 5 timbres industriales para alertar emergencias; e. Dotación de equipos de protección personal a servidores del Departamento de Servicios Generales, como: casco de protección, hachas, cintas antideslizantes, timbres industriales, guantes de lona, chalecos reflectores, ambú resucitador (equipo de primeros auxilios), silla de rueda, arnés de seguridad, guantes látex, cuello ortopédico, entre otros; f. Lista de personal propuesto para formar las brigadas de emergencias; g. Punto de Encuentro para casos de emergencias <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rampas de acceso para empleados. • Política Ambiental Institucional y su Plan de Gestión de Riesgos. • PEI 	<p>No está en funcionamiento la comisión que debe implementar el Plan de Gestión de Riesgos, el cual vela por el cumplimiento de la Política Ambiental Institucional.</p> <p>No se realiza simulacros de emergencia de manera periódica.</p>
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • POA • Sala de lactancia. • Informe comité de seguridad y salud en el trabajo, 2017. 	
3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.	<p>El ministerio, a través, del Departamento de Servicios Generales, se encarga de proporcionar los servicios de mantenimiento, refrigeración, electricidad, y el aseo de todas las áreas del ministerio, suministro de insumos, correspondencia a tiempo y transportación así como los demás servicios inherentes al departamento.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Servicios Generales 	No se realiza mantenimiento periódico, especialmente, a la estructura metálica en la parte trasera del edificio, el cual presenta ciertos niveles de corrosión por el salitre del mar, que deben ser considerados para su intervención.
4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>Se cuenta con prácticas de mantenimiento y chequeo de las unidades de transporte para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad.</p> <p>En el año 2015 se inició la sustitución de sustancia agotadoras del ozono por hidrocarburos refrigerantes, aunque el objetivo principal es dejar de usar una sustancia que el país se comprometió a eliminar con el Convenio de Viena y el Protocolo de Montreal, de manera colateral los gases sustitutos son más eficiente en el proceso de intercambio de calor de los aires acondicionados y con ello optimizar el uso de la energía. Se consiguió mejorar el desempeño energético de los equipos de acondicionamiento de aire.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de Servicios Generales/ relacionado al transporte y recursos energéticos. • Diagnóstico Ambiental del edificio central del • Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 	No está en funcionamiento la comisión que debe implementar el Plan de Gestión de Riesgos, el cual vela por el cumplimiento de la Política Ambiental Institucional.

	2018	
5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).	<p>Las instalaciones garantizan la accesibilidad física a la institución. Se cuenta en el edificio de la sede central con área de parqueo señalado, rampa para entrar al edificio y acceso en el área de servicios (servicio al cliente) para personas con discapacidad física garantizando su movilidad desde fuera de la institución (la calle) hasta el área en donde van a recibir el servicio (sala de servicio al cliente).</p> <p>Evidencias: Fotos de las instalaciones.</p>	<p>No se cuenta con suficientes parqueos para los ciudadanos/usuarios y empleados.</p> <p>No se cuenta con rampa para el acceso al lobby por parte de personas con discapacidad.</p> <p>No se cuenta con la señalización vertical de los parqueos para discapacitados y embarazadas (sede central).</p>
6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.	Los activos físicos se mantienen y se gestiona su descargo mediante la política de Bienes Nacionales, estipulada en la Ley No. 1832 de 1948.	No se ha socializado en el ministerio la Norma para la Gestión de los Residuos de los Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) en los organismos del Estado Dominicano. Nortic A8 2019.
7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.	No aplica.	

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	<p>-En el marco del proyecto de fortalecimiento institucional que se ejecutará entre 2018-2020, con la asistencia técnica y financiera de la AECID, está contemplada la mejora de procesos y procedimientos institucionales. Está previsto el mapeo y documentación de los procesos y procedimientos clave del Ministerio.</p> <p>-Durante el proceso de la implementación de las Normas de Control Interno (NOBACI), iniciado en el 2017, se iniciaron la formulación de la documentación de varios procesos.</p> <p>-En la revisión de la Estructura Organizacional, se definieron el manual de funciones y el manual de cargos.</p> <p>-El Manual de Organización y Funciones del Ministerio, aprobado por resolución en 2017, establece las funciones de cada unidad organizacional, incluyendo las áreas administrativa y financiera.</p> <p>Evidencias:</p>	No se ha realizado asistencia técnica y financiera de la AECID, para la mejora de procesos y procedimientos institucionales.

	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales • Políticas • Procedimientos • Otros documentos. • Manual de Organización y Funciones del Ministerio (Resolución No. 0033-2017). • Estructura y Manual de Cargos Clasificados (Resolución No. 0006-2018) Mapa de Procesos. 	
2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).	<p>En el marco del proyecto de fortalecimiento institucional que se ejecutará entre 2018-2020, con la asistencia técnica y financiera de la AECID, está contemplada la mejora de procesos y procedimientos institucionales. Está previsto el mapeo y documentación de los procesos y procedimientos clave del Ministerio así como la identificación y asignación de responsabilidad a los propietarios de los procesos.</p> <p>Asimismo, en el marco del proceso de fortalecimiento del sistema de control interno del Ministerio se han elaborado y aprobado varios procedimientos, en los que se establecen las responsabilidades de los involucrados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo. • POA 	No se ha realizado la documentación de todos los procesos claves.
3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.	En el marco del proceso de fortalecimiento del sistema de control interno del Ministerio se ha está trabajando para generar capacidades en materia de gestión y control de riesgos, asociados a los procesos y objetivos institucionales, y fortalecer los controles.	No se ha realizado de manera periódica la capacitación en materia de gestión de riesgo a todo el personal, dueño de proceso.

	<p>Ya se han aprobado la política de control interno institucional así como los procedimientos y metodología necesarios para la administración y valoración de riesgos.</p> <p>En el marco de la implementación del Sistema de Control Interno, se elaboró un Plan de Gestión de Riesgo, donde se desarrolló la metodología para la valoración y administración de riesgos. 2017</p> <p>Para cada programa del POA 2019, se realizó un análisis de riesgo con sus acciones de mitigación. Se puede ver como evidencia en el POA institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • POA • NOBACI 	
<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>En el marco del proyecto de fortalecimiento institucional que se ejecutará entre 2018-2020, con la asistencia técnica y financiera de la AECID, se tiene previsto el mapeo e identificación de los procesos claves para alinearlos al Plan Estratégico Institucional y, por ende, a los nuevos objetivos estratégicos, contemplados en la revisión del PEI.</p> <p>La planificación actual de los procesos y su gestión están basadas en los objetivos estratégicos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • POA 	<p>No se ha realizado el Manual de Procesos y Procedimientos Institucionales.</p> <p>No se ha realizado la actualización del Plan Estratégico Institucional para el período 2019-2022, ni de los procesos y procedimientos institucionales.</p>
<p>5. Involucrar a los empleados</p>	<p>El Ministerio, de forma periódica, socializa con los grupos de</p>	

<p>y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>interés externos y la ciudadanía en general las propuestas de instrumentos regulatorios (normas, reglamentos), de modo que los comentarios/observaciones que puedan plantear al respecto, sean tomados en cuenta para el diseño y mejora de los procesos y procedimientos institucionales. En estos procesos de consulta, también participan técnicos del Ministerio de diferentes áreas.</p> <p>Asimismo, los grupos de interés externos pueden participar en el proceso de evaluación ambiental, para lo cual se dispone del Reglamento y Procedimiento para la Consulta Pública en el proceso de Evaluación Ambiental.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se han realizado encuestas de satisfacción ciudadana. En el 2018 Sigma Dos, empresa contratada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) la realizó en el periodo mayo-agosto. El Ministerio de Medio Ambiente, realizó otra, en el mes de agosto, en el marco de la elaboración de la Carta Compromiso Al Ciudadano. En el 2019, se realizaron tres. - POA - Matriz de buzones de sugerencias a nivel externo. - Comunicaciones vía los canales establecidos. 	
<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.⁶</p>	<p>El ministerio, asigna recursos conforme al nivel de impacto que tienen los procesos para la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA • Presupuesto 	
<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en</p>	<p>Los procesos se actualizan conforme las necesidades de la institución y las directrices del Ministerio de Administración Pública (MAP).</p>	<p>- No se ha realizado la simplificación de los trámites internos de solicitudes de</p>

<p>los requisitos legales, si fuera necesario.</p>	<p>Se trabaja en la simplificación de trámites del proceso de autorizaciones ambientales.</p> <p>Esto se evidencia con la solicitud del Ministerio de Administración Pública (MAP) de simplificar los trámites de autorizaciones ambientales, levantamiento y documentación del proceso de autorizaciones ambientales en equipo, con los dueños del proceso, propuesta de un flujograma del proceso simplificado. Los servicios del área de la Dirección de Evaluación de Impacto Ambiental, especialmente los de Autorización Ambiental, fueron simplificados, en el marco del diseño de la plataforma “Ventanilla Única por Construcción”, que administrara el Ministerio de Obras Publicas y Comunicaciones (MOPC). Solo el servicio de Constancia Ambiental, fue considerado para dicha ventanilla única debido a que cumple con la categoría de proyectos no complejos, en la cual, se debe dar respuesta en un plazo no mayor de diez (10) días laborables.</p> <p>En el marco del proceso de VUCE (Ventanilla Única de Construcción de Comercio Exterior), se han simplificado trámites de servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Autorización Ambiental simplificados. • L MAE ha emitido varias resoluciones, a los fines de simplificar los procesos. Esto se evidencia en: • A) Resolución No. 0015/2016 sobre la construcción en zona urbana que simplifica el proceso y los requisitos para tramitar la permisología de los proyectos de construcción en zonas urbanas y de poco impacto ambiental. • B) Resolución No. 0019/2018, que simplifica las tarifas para la importación y exportación de animales, plantas 	<p>autorizaciones ambientales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se ha realizado la instalación de una plataforma para que los usuarios puedan dar seguimiento a sus solicitudes de autorizaciones vía página web. - No se ha mejorado la respuesta por parte de las áreas temáticas a los usuarios de los proyectos, para reducir el tiempo del servicio. Muchas veces, de manera separada solicitan informaciones complementarias. - No se ha realizado la adecuación del CRM a los cambios que se han venido realizando en el Ministerio en el último año.
--	--	--

	<p>maderas, semillas y sus derivados, para permitir adecuar el proceso para los planes de las emisiones de esas autorizaciones vía electrónica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 	
<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Los grupos de interés fueron identificados en el proceso que se está llevando sobre la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 201-2022. Fue integrado, como parte del cumplimiento del autodiagnóstico del Modelo CAF que plantea su identificación.</p> <p>La Carta Compromiso Al Ciudadano está en proceso de elaboración. Plantea monitorear indicadores de desempeño y de gestión, para medir la eficacia de los procesos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borrador Carta Compromiso • Grupos de interés identificados proceso PEI. 	<p>No se ha concluido la elaboración de la Carta Compromiso Al Ciudadano.</p>
<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>	<p>Se monitorea el soporte de TIC y los servicios electrónicos a los procesos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA del departamento de TIC. • Informes trimestrales TIC 	<p>No se ha realizado el monitoreo y evaluación del impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización</p>
<p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos</p>	<p>En el Ministerio se mantiene en constante benchlearning a nivel nacional e internacional.</p> <p>La institución comunica a todos los colaboradores de las capacitaciones disponibles.</p> <p>Esto se evidencia, por ejemplo, en:</p>	<p>No se comunica de manera trimestral las capacitaciones disponibles a todo el personal.</p>

necesarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Participación de técnicos en talleres de benchlearning del MAP • Participación en talleres, seminarios y conferencias nacionales e internacionales relacionados a las áreas temáticas. 	
-------------	---	--

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares).		No existe.
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	<p>La participación de los ciudadanos/clientes en el proceso de diseño y mejora de los servicios y productos se evidencia, por medio a la realización de encuestas.</p> <p>El MAP, en enero del 2019, instituyó la realización de encuestas de satisfacción ciudadana, a través de la Resolución Núm. 03-2019, que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública. Las encuestas son socializadas con el personal, y subida a la página web del ministerio.</p> <p>La eficacia se considera tomando en cuenta el cumplimiento del tiempo de respuesta de cada servicio solicitado, no en cuenta a aspectos como género y diversidad, debido a que el ministerio, trata a todos los ciudadanos sin discriminación ya sea por color de piel, religión, nivel económico, etc.</p>	El buzón de quejas y sugerencias no contempla conocer el nivel de satisfacción del servicio entregado o solicitado a los ciudadanos.

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • En el 2018, se realizaron dos encuestas: una en el periodo mayo-agosto, realizada por la empresa SIGMA DOS, contratada por el MAP. En una escala de 10, 8.32 mostraron una satisfacción general de los servicios ofrecidos por el Ministerio. En agosto, el Ministerio de Medio Ambiente, a través del Departamento Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo, realizó otra encuesta, donde el 93%, de los encuestados mostró una valoración positiva. Los resultados de las encuestas son subidos a la página web del ministerio: www.ambiente.gob.do. • En el 2019, se han realizado tres encuestas, entre ellas, una sobre los servicios comprometidos en la Carta Compromiso Al Ciudadano. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones. • Encuestas de satisfacción ciudadana • Carta Compromiso Al Ciudadano. 	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Los ciudadanos/clientes son involucrados de manera indirecta, debido a que con las encuestas de medición de los servicios comprometidos, se desarrollan los estándares de calidad, de acuerdo a los niveles de satisfacción mostrados por los encuestados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de medición de servicios comprometidos. 	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la</p>	<p>La participación de los ciudadanos/clientes en el proceso de prestación de servicios, se evidencia en los acuerdos de co-</p>	

<p>prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>manejo de las áreas protegidas. Por medio de este mecanismo se involucra a los grupos de interés en la gestión, conservación y protección del medio ambiente y los recursos naturales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo entre el Ministerio de Medio Ambiente y Grupo Jaragua para trazar una ruta hacia el establecimiento de un mecanismo de cogestión que permita mejorar en la protección y garantizar la sostenibilidad de esta importante área protegida (agosto 2017). • Acuerdo entre el Ministerio y el Ayuntamiento Municipal de Sánchez, la Fundación Propagas, The Nature Conservancy (TNC), el Centro para la Conservación y Ecodesarrollo de la Bahía de Samaná y su Entorno (CEBSE), y la Compañía Eléctrica San Pedro de Macorís (CESPM) para la co-gestión del Parque Nacional Manglares del Bajo Yuna con el propósito de realizar actividades de conservación, educación y reforestación, orientadas a facilitar la recuperación de áreas degradadas, conservar la biodiversidad, así como los atributos hídricos y escénicos del referido parque nacional (enero 2018). • Acuerdo de co-manejo bajo la modalidad de delegación de administración para el Santuario Marino Arrecifes del Sureste, en el que junto al Ministerio participan diversas entidades privadas y organizaciones sin fines de lucro (febrero 2018). 	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de</p>	<p>El Ministerio ha puesto a disposición del público, a través de su página web, un formulario, por medio del cual se puede solicitar información. Cuenta también con diversos canales de comunicación, por medio de los cuales los/as ciudadano/as pueden enviar propuestas y/o sugerencias para el desarrollo o mejora de los</p>	<p>No se ha realizado el involucramiento de los usuarios en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos.</p> <p>No se promueve su realización.</p>

comunicación eficaces.	servicios que brinda el Ministerio (Instagram: @ambienterd; Twitter: @ambienterd y/o Facebook: @MinisterioAmbienteRD). Evidencias: • Página web	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	<p>-El Ministerio actualiza, de forma permanente, su página web, a través de la cual se publican informaciones relevantes, fiables y de interés para la ciudadanía. De esta forma, resulta fácil y accesible la información. Se evidencia en la página web: www.ambiente.gob.do</p> <p>-Se firmó un convenio entre el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) en el que acordó garantizar el suministro de informaciones actualizadas y precisas sobre los trámites y servicios que se ofrece a los ciudadanos esta institución a través de la línea *462.</p> <p>La Línea *462 es un canal de información gubernamental cuyo personal cuenta capacidad de respuesta inmediata para ofrecer un servicio oportuno y eficiente.</p> <p>El 13.9% de las personas encuestadas en la encuesta de satisfacción ciudadana, considera que la página web debe ser mejorada o actualizada habilitando la consulta de proyectos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web • Acuerdo MA-OPTIC • Encuesta de satisfacción ciudadana 2019. 	No se informa en la página sobre los servicios que se ofrecen en líneas, a través de la plataforma VUCE.
7. Promover la accesibilidad a la	Esto se evidencia en mejoras en las áreas de Servicio a los	

<p>organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>Usuarios, la extensión del horario institucional hasta las 4 pm (Resolución No. 0002-2017) y en el caso de la Dirección de Servicios por Ventanilla Única y del área de Correspondencia hasta las 6:00 p.m. lo cual fue debidamente informado y compartido con todos los miembros de la Institución.</p> <p>En el caso del Centro de Denuncias (Línea Verde), los ciudadanos cuentan con diversos mecanismos para presentar denuncias. Por la vía telefónica el horario de recepción de llamadas es de lunes a viernes de 8 am a 7 pm. Esta medida se ejecuta, en virtud de la creciente demanda de servicios por parte de los usuarios y atendiendo al horario de labores de las instituciones afines, para poder ofrecer una atención de calidad y aumentar la capacidad de respuesta del Ministerio.</p> <p>De igual modo, a través de las redes sociales los ciudadanos pueden también comunicarse y acceder a la institución. Además, el Ministerio cuenta con una página web que se actualiza constantemente, a través de la cual se difunden documentos, informes, estudios y videos sobre el sector medioambiental.</p> <p>Varios servicios se ofrecen en línea a través de la plataforma VUCE (Ventanilla Única de Comercio Exterior).</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución No. 0002-2017, sobre la extensión del horario de trabajo. • Plataforma VUCE. 	
<p>8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.</p>	<p>El Ministerio cuenta con el Centro de Contacto y Atención al Usuario (“Línea Verde”) que permite la notificación de denuncias por vía telefónica o por medio de redes sociales. La “Línea Verde” es el canal de comunicación llamado a encaminar las informaciones relativas a delitos ambientales, incendios forestales</p>	

y otras situaciones de riesgo al medio ambiente, hasta los mecanismos internos y/o externos con responsabilidad sobre las determinadas áreas afectadas, alimentando un sistema informático integral, que permite la supervisión y las respuestas oportunas y auditables tanto a los denunciantes como a otros procesos internos de control del Ministerio. El teléfono de Línea Verde: 809.539.6400 | 809.200.6400.

Evidencias:

Resolución No. 0002-2017 sobre la extensión del horario de trabajo.

Además, se habilitó un correo institucional para recibir denuncias, quejas, presentar reclamaciones: denuncias.marena@gmail.com

- Sistema 311 de Atención Ciudadana.
- buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
- Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. Cod. MA-I-PC-PD-006.
- En la Carta Compromiso Al Ciudadano, están contenidos los diferentes canales para dar respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias.

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	<p>Una de las forma de medir la imagen de la institución es a través de encuesta de satisfacción ciudadana. Así, la percepción de la calidad en el servicio puede ser evidenciado por la Encuesta realizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de la empresa SIGMADOS República Dominicana el pasado año 2018 a los servicios públicos ofrecidos por el Ministerio en el que un 8.3 de una escala de 10, los ciudadanos dijeron que se encuentran satisfecho de manera general del servicio recibido. En la encuesta de satisfacción del 2019, realizada por la Dirección de Planificación y Desarrollo, fue de un 7.9 de en la misma escala.</p> <p>También en el 2018, fue realizada una encuesta a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo y en coordinación con el Comité de Calidad Institucional, como parte del proceso de elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano. Las mismas fueron realizadas en las localidades de la Sede Central, en los</p>	

departamentos ambientales del Distrito Nacional, Santo Domingo, Santiago y San Cristóbal. Se tomaron como referencia los servicios a comprometer por la Institución en la Carta Compromiso, siendo un total de 17. La valoración positiva del nivel de satisfacción fue de 93%.

Contamos con un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, la cual damos respuestas a nuestros usuarios, el cual se le informa que dejen contacto para dar respuesta a sus inquietudes, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo. Evidencias: Formularios.

En el caso del Departamento de Recepción y Trámite Denuncias Ambientales de la Dirección de Participación Social (Línea Verde), los ciudadanos cuentan con diversos mecanismos o vías para presentar denuncias. Por la vía telefónica el horario de recepción de llamadas es de lunes a viernes de 8 a.m. a 7 p.m. Esta medida se ejecuta, en virtud de la creciente demanda de servicios por parte de los usuarios y atendiendo al horario de labores de las instituciones afines, para poder ofrecer una atención de calidad y aumentar la capacidad de respuesta del Ministerio.

Para las denuncias, se realizó una encuesta de satisfacción, como parte del servicio comprometido del Ministerio de Medio Ambiente, en la Carta Compromiso Al Ciudadano.

Evidencias:

- Resultados de informe de percepción de encuesta.
- Encuesta de satisfacción ciudadana
- Encuesta de servicios comprometidos
- Matriz de quejas, sugerencias y felicitaciones.

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La Ley No. 64-00 sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales, en su artículo 6 establece que “El Estado garantizará la participación de las comunidades y los habitantes del país en la conservación, gestión y uso sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente, así como el acceso a información veraz y oportuna sobre la situación y el estado de los mismos. En ese sentido, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha creado una serie de procesos en los cuales garantiza la participación de la ciudadanía no solo para la conservación del medio ambiente y los recursos naturales sino también en la creación de políticas públicas relativas al tema.</p> <p>Esto se evidencia en la participación de los ciudadanos/clientes en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los Comités de Cuencas que operan en las siguientes localidades: Bonao (3), Moca (1), Baní (1), San Juan de la Maguana (3), Azua (1), Barahona (1), Cuenca Artibonito (13). Sólo hay un Consejo de Cuenca y es el que administra la Cuenca del Artibonito. La participación de los ciudadanos en los comités o consejos de cuencas es a través de las organizaciones económicas, sociales, culturales y deportivas que lo integran. Fueron organizados por el Viceministro de Suelos y Aguas. Las evidencias se pueden observar en: informes, reuniones, listados de las organizaciones que los conforman. - Mesa Nacional de Co-manejo de Áreas Protegidas, en la que, junto al Ministerio, participan representantes de organizaciones comunitarias y de organizaciones no gubernamentales, a los fines de compartir experiencias acumuladas en materia de conservación, protección, vigilancia, participación comunitaria en la gestión de las áreas protegidas. - Acuerdos de Co-manejo de Áreas Protegidas, para fomentar la alianza público-privada en la gestión, conservación y preservación de las áreas protegidas. - Participación Social en el Proceso de Evaluación Ambiental: Se dispone de un reglamento (Reglamento y Procedimiento para la Consulta Pública en el Proceso de Evaluación Ambiental) que permite 	
---	--	--

	<p>a la ciudadanía conocer cómo pueden impactarles los proyectos que se levanten en su entorno. En este documento se establece que consultores y promotores de obras desarrollen un plan de socialización con las comunidades aledañas, y dejen claro si se garantiza la conservación de los recursos naturales tales como servicio de agua, drenaje, paisaje, si ha de generar contaminación sónica y otros aspectos que perturben la tranquilidad de la gente.</p> <p>-Consultas públicas en relación a instrumentos regulatorios (reglamentos ambientales) para su formulación o actualización (Por ejemplo, Consulta Pública sobre el nuevo Reglamento Técnico Ambiental para el Manejo de Granjas Porcinas (junio 2017)). Se evidencia con la participación de los ciudadanos/clientes, y con las publicaciones en los periódicos de circulación nacional.</p> <p>-Visitas a la Dirección de Participación Social, para revisión de los estudios en consulta pública.</p> <p>-Participación en audiencias públicas para conocimiento de proyectos con alto impacto social.</p> <p>-Facilidad de remisión en línea de los informes de cumplimiento ambiental (ICA).</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se ha mostrado receptivo con la participación y apoyo de la sociedad civil sobre todo con empresas como son Ecored, Sur Futuro, entre otras.</p> <p>Existen alianzas público-privadas (APP). Ver información en el Viceministerio de Cooperación Internacional.</p>	
<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se encuentra estratégicamente ubicado en una de las avenidas principales de la ciudad, la Avenida Gregorio Luperón, que conecta directamente con las principales avenidas 27 de Febrero e Independencia.</p> <p>Por otro lado, se evidencia en mejoras en las áreas de servicio a los</p>	<p>No es suficiente la disponibilidad de parqueos para los clientes usuarios.</p> <p>-No existe una rampa para discapacitados en el lobby rampa</p>

	<p>Usuarios, la extensión del horario institucional hasta las 4 pm (Resolución No. 0002-2017) y en el caso de la Dirección de Servicios por Ventanilla Única y del área de Correspondencia hasta las 6:00 p.m. lo cual fue debidamente informado y compartido con todos los miembros de la Institución, por la página web y los medios de comunicación.</p> <p>En el caso del Departamento de Recepción y Trámite de Denuncias Ambientales, mejor conocido como el Centro de Denuncias o Línea Verde, los ciudadanos cuentan con diversos mecanismos o vías para presentar denuncias. Por la vía telefónica el horario de recepción de llamadas es de lunes a viernes de 8 am a 7 pm. También se encuentra disponible una flota con número de Whatsapp, 849-356-6400, y una línea de llamada desde el interior sin cargos, 809-200-6400. Esta medida se ejecuta, en virtud de la creciente demanda de servicios por parte de los usuarios y atendiendo al horario de labores de las instituciones afines, para poder ofrecer una atención de calidad y aumentar la capacidad de respuesta del Ministerio.</p> <p>Otra vía de comunicación de la ciudadanía con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales son las redes sociales, como son Instagram, Facebook y en los comentarios de los videos de YouTube.</p> <p>En relación a los servicios que se brindan por medio de la Dirección de Servicios de Ventanilla Única, los costos están regulados y aprobados por resolución de la MAE pero toda la información se encuentra disponible en el portal web https://ambiente.gob.do/autorizaciones-ambientales/</p> <p>Esto se evidencia, por ejemplo, en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Resolución No. 0011-2016 que establece los costos para obtención de los Certificados de Impacto Mínimo (CRIM), las Constancias, los Permisos y las Licencias Ambientales. - La Resolución No. 0006-2017 que establece las tarifas por ingreso a las áreas protegidas. - La Resolución No. 0029-2017 establece los costos de las 	<p>para discapacitados.</p> <p>Falta por actualizar en el formulario los costos de publicación, para los proyectos de expendio de combustible, y plantas de gas.</p>
--	---	--

	<p>autorizaciones ambientales para operaciones de minería no metálica en virtud del procedimiento establecido por la Resolución No. 0001-2017.</p> <p>En cuanto a las instalaciones del Ministerio, para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida, se cuenta con una rampa en el primer nivel del edificio y con ascensores en cada extremo del edificio con acceso a cada piso (los ascensores cuentan con un ascensorista y botones con sistema Braille para los no-videntes). Además, todas las áreas de servicio y atención al público (D. de Servicios de Ventanilla Única, D. de Participación Social y Oficina de Libre Acceso a la Información) están ubicadas en el primer nivel, para disminuir el desplazamiento innecesario de los ciudadanos a través de las oficinas técnicas. Hay parqueos para discapacitados (embarazadas y minusválidos, uno para cada caso).</p> <p>Existe una rampa para discapacitados frente a la entrada del Ministerio, en la entrada de los servidores públicos del Ministerio.</p> <p>En la encuesta del 2018, que realizó el ministerio, sobre “Accesibilidad a la información del (los) servicio (s) por otros medios (internet, vía telefónica)”, en términos generales, midió dos elementos: Accesibilidad a la información del (los) servicio (s) por otros medios (internet, vía telefónica) (91%) y Señalización y seguridad (84%).</p>	
<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p>	<p>La página web del Ministerio cuenta con una sección correspondiente a Transparencia, a través de la cual se pone a disposición del público toda la información relativa a base legal y legislación aplicable, procesos de compras y contrataciones, programas y proyectos, entre otros. De igual modo, se cuenta con una sección sobre Servicios, en la que se presenta información sobre los procesos de autorizaciones, certificaciones y concesiones ambientales, así como de otros servicios.</p> <p>Además, se publican las convocatorias a vistas públicas y los ciudadanos pueden participar en los procesos de evaluación</p>	

	<p>ambiental.</p> <p>Asimismo, en materia de transparencia, el Ministerio es evaluado periódicamente por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), como parte del indicador de Transparencia, que forma parte del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP)</p> <p>Se realizó la revisión del Código de Ética en 2018, y socialización con los empleados, y se imprimieron mil ejemplares que fueron distribuidos al personal, además en formato digital. Se ha realizado encuestas de conocimiento de código de ética para los empleados.</p> <p>En fecha 27/06/2019, El Ministerio de Medio Ambiente y el MAP realizaron charla promoviendo la transparencia administrativa. La misma fue impartida a directores provinciales y municipales ambientales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones sobre transparencia de la DIGEIG. • Portal de Transparencia en la página web del Ministerio de Medio Ambiente. • Información sobre charla impartida sobre transparencia. 	
<p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La percepción de la calidad en el servicio puede ser evidenciado por la Encuesta realizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de la empresa SIGMADOS República Dominicana el pasado año 2018 a los servicios públicos ofrecidos por el Ministerio en el que un 8.3 de una escala de 10, los ciudadanos dijeron que se encuentran satisfecho de manera general del servicio recibido. En la encuesta de satisfacción del 2019, realizada por la Dirección de Planificación y Desarrollo, fue de un 7.9 de en la misma escala.</p> <p>En el 2018, el Ministerio, realizó una encuesta como parte del proceso de la elaboración de la Carta Compromiso Al Ciudadano, para comprometer 17 servicios. La valoración positiva que se obtuvo fue de</p>	<p>No se mide la percepción de la calidad del servicio a través del Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones del Ciudadano.</p>

	<p>93%.</p> <p>Igualmente, a través del Buzón de Sugerencias se obtienen datos sobre quejas, y sugerencias. Luego se les da respuesta a los ciudadanos que la dejaron. la percepción de la calidad del servicio,</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta de satisfacción • Encuesta de Satisfacción Ciudadana • Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones. 	
<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>El tema del medio ambiente y los recursos naturales son transversales. El artículo 66 de la Constitución Dominicana reconoce los derechos colectivos y difusos para la protección de “la conservación del equilibrio ecológico, de la fauna y la flora; la protección del medio ambiente”. Los intereses difusos tratan sobre asuntos que afectan bienes esenciales de la vida, no solo de la individual, sino de las cuestiones que comparte una pluralidad de personas en un determinado lugar por lo que no discrimina asuntos de género, edad, entre otros.</p> <p>De manera general, se realizó una encuesta de satisfacción de la ciudadana de la calidad de los servicios públicos, agosto 2018, por la encuestadora SIGMADOS, RD. Contratada por el Ministerio de Administración Pública (MAP). La satisfacción global en una base de 10, tuvo como resultado un 8.03. En la encuesta de satisfacción del 2019, realizada por la Dirección de Planificación y Desarrollo, fue de un 7.9 de en la misma escala.</p> <p>En el 2018, el Ministerio, realizó una encuesta como parte del proceso de la elaboración de la Carta Compromiso Al Ciudadano, para comprometer 17 servicios. La valoración positiva que se obtuvo fue de 93%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta de satisfacción • Encuesta de Satisfacción Ciudadana. 	<p>No existe una diferenciación de los servicios de la institución con las diferentes necesidades de los usuarios puesto que todo se encuentra establecido en nuestra normativa, así como también en los acuerdos y convenios internacionales suscritos por nuestro país.</p>

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con su portal web institucional informativo (http://www.ambiente.gob.do), a través del cual se publican todas las informaciones referentes a la Institución y al sector. Este portal permite el acceso, a usuarios internos y externos, mediante plataformas móviles y está organizada por temas, facilitando así la lectura y la búsqueda de información. Con el acompañamiento técnico de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, el seguimiento de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y las publicaciones periódicas de la Dirección de Comunicaciones, entre otras áreas técnicas, se aseguran de que el portal y las redes sociales se encuentren con información completa, adecuada y oportuna.</p> <p>A través de la DIGEIG; se realizan evaluaciones al portal de transparencia.</p> <p>Por medio de las redes sociales, especialmente Twitter y Facebook se publica información constantemente. El ministerio dispone de cuentas oficiales, garantizando así la calidad y veracidad de la información que se publica.</p> <p>Las publicaciones en el portal web y las redes sociales se hacen de manera coloquial y llana, evitando términos demasiado técnicos para la fácil comprensión de todo el público nacional e internacional.</p> <p>En la encuesta de satisfacción ciudadana que se realizó en el 2018, sobre el nivel de confianza (fiabilidad) que fue evaluado, se obtuvo 8.62 de una escala de 10, y el nivel de satisfacción fue de 85.8". En la del 2019, fue de 8.4 de 10, y de 66.3%, como nivel de satisfacción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia • Informe de evaluaciones realizadas por la DIGIG. • Informe de Encuesta de satisfacción ciudadana. 	
<p>8. La correcta recepción de la</p>	<p>Se realizó una encuesta de satisfacción de la ciudadanía de la calidad de</p>	

<p>información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>los servicios públicos, agosto 2018, por la encuestadora SIGMADOS, RD. Contratada por el Ministerio de Administración Pública. La valoración por “la información que le han proporcionado sobre su trámite o gestión, fue suficiente y útil” fue de un 8,58%, mientras que la “la información que le proporcionaron fue clara y comprensible” fue de un 9,05% de un total de 10%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta de satisfacción ciudadana • Encuesta de satisfacción ciudadana 	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>A partir de este año 2019, la Encuesta de Satisfacción Ciudadana se realizará todos los años bajo el mandato de la Resolución del Ministerio de Administración Pública (MAP) No. 03-2019 que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública.</p> <p>La primera encuesta realizada al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales con relación a los servicios fue realizada el pasado año 2018 por la empresa SIGMADOS República Dominicana contratada por el MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución 03-2019 del MAP • Informe encuesta de satisfacción ciudadana • Encuesta de Satisfacción Ciudadana. 	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se realizó una encuesta de satisfacción de la ciudadana de la calidad de los servicios públicos, agosto 2018, por la encuestadora SIGMADOS, RD. Contratada por el Ministerio de Administración Pública. La satisfacción global en una base de 10 el resultado es de 8.8</p> <p>El promedio de los ciudadanos que reciben atención en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales concibe “la seguridad (confianza) de que en la atención brindada al trámite o gestión se resolvió correctamente” con una valoración de un 8,62 de 10 mientras</p>	<p>No se ha implementado el plan de mejora de la encuesta del 2019, para mejorar el nivel de satisfacción.</p>

	<p>que “la confianza que le transmite el personal” tuvo una valoración de 91,2%.</p> <p>En la encuesta del 2019, obtuvo 8.4 de una escala de 10. Y el nivel de satisfacción fue de 66.3%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta de satisfacción ciudadana. • Encuesta de satisfacción ciudadana. 	
--	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>	<p>Los grupos de interés se involucran en el proceso de prestación de servicios y productos, por ejemplo, a través de los acuerdos de co-manejo. Estos acuerdos les permiten participar del proceso de gestión, protección y conservación de las áreas protegidas. Esto se evidencia, por ejemplo, en: (i) Acuerdo de Co-manejo bajo la modalidad de Co-administración del Parque Nacional Luis Quinn, compartiendo así la administración del parque con diversas entidades privadas y de sociedad civil, (ii) Acuerdo de Cogestión para compartir el manejo del Parque Nacional Manglares del Bajo Yuna y (iii) Acuerdo de Co-manejo del Santuario Marino Arrecifes del Sureste.</p> <p>El mecanismo de consultas públicas les permite también participar del proceso de diseño de los instrumentos regulatorios. Esto se evidencia, por ejemplo, en: (i) Consulta Pública para actualización de Normas de Calidad de Aire y Control de Emisiones Contaminantes (febrero 2016) y (ii) Consulta Pública sobre el nuevo Reglamento Técnico Ambiental para el Manejo de Granjas Porcinas (junio 2017)).</p> <p>-De igual modo, se da la participación social en el proceso de evaluación ambiental: Se dispone de un reglamento (Reglamento y Procedimiento para la Consulta Pública en el Proceso de Evaluación Ambiental) que permite a la ciudadanía conocer cómo pueden impactarles los proyectos que se levanten en su entorno. En este</p>	

	<p>documento se establece que consultores y promotores de obras desarrollen un plan de socialización con las comunidades aledañas, y dejen claro si se garantiza la conservación de los recursos naturales tales como servicio de agua, drenaje, paisaje, si ha de generar contaminación sónica y otros aspectos que perturben la tranquilidad de la gente.</p> <p>-También, se hacen consultas públicas, donde sectores y población tienen la oportunidad de conocer y dar su opinión en el proceso de elaboración de instrumentos de regulación normativos.</p> <p>Acuerdo con la Dirección General de Aduanas a los fines de dar respuesta de solicitudes de Depuración de empresas, para el otorgamiento de Operador autorizado.</p> <p>Acuerdo con la OPTIC sobre la incorporación del Ministerio a través del Call Center *462 el cual nos permite agilizar los proceso y respuestas más eficiente a los ciudadanos.</p>	
<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente, recibe las sugerencias a través de diferentes canales establecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de “Quejas, Sugerencias y Felicitaciones” ubicado en el primer piso de la sede del Ministerio, al lado de la Dirección de Servicios por Ventanilla Única, la cual recibe a través de un formulario las quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios. Las mismas se canalizan de acuerdo al “Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones del Ciudadano” código MA-I-PD-006. El mismo establece los pasos a seguir para recibir, canalizar y dar respuesta a las quejas, sugerencias y felicitaciones expresados por los ciudadanos al Ministerio, relacionados con la atención recibida al solicitar los servicios que se le ofrecen.” Este procedimiento es responsabilidad del Departamento de Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • También, a través del Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311 se reciben y canalizan a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) las denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias por parte de la ciudadanía. De igual, manera, a través de la página web del Ministerio, puede acceder dejar su queja, sugerencia o felicitación. Evidencia acceder a los siguientes links: https://ambiente.gob.do/ o http://311.gob.do/ • Redes sociales • Correos electrónicos • Consultas y vistas públicas (ver informes/minutas, lista de participantes, en las direcciones de Participación Social, Regulaciones e Investigaciones, y Evaluación de Impactos Ambientales). • Reglamento y procedimiento para la consulta pública en el proceso de evaluación ambiental. <p>Las sugerencias son evaluadas, si aplican son implementadas. Por ejemplo, en las vistas públicas, las sugerencias validadas se le comunican al promotor para que las implementen. Si se reciben informaciones y si la comunidad quiere que se modifique el lugar u horario, se hacen las sugerencias para hacer los cambios. Toman en cuenta que haya una representación significativa de los comunicadores.</p> <p>De manera presencial, los ciudadanos pueden dirigirse tanto a la sede central como a los departamentos provinciales (anteriormente Direcciones) a dejar su quejas, sugerencia o reclamación.</p>	
<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Como parte de la estrategia institucional de mejorar los servicios que brinda el Ministerio a la ciudadanía y fortalecer su capacidad de respuesta, se ha impulsado el uso de las redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram) y, además, se creó un Centro de Contacto y Atención al Usuario (“Línea Verde”) que permite la notificación de denuncias ambientales por vía telefónica o por medio de redes sociales.</p>	

	<p>Además, la página web del Ministerio cuenta con un servicio de chat en línea, a través del cual se puede contactar al personal de la institución para canalizar solicitudes, presentar quejas, denuncias o sugerencias.</p> <p>Evidencias: -Línea Verde -Redes sociales -Incorporación de *462 el cual permite agilizar los proceso y respuestas más eficiente a los ciudadanos sobre los servicios que brinda el Ministerio. . Con la OPTIC -Incorporación en la línea 311. -Plataforma electrónica VUCE (Ventanilla Única de Comercio Exterior). -Existe una plataforma electrónica para recibir de los ciudadanos los ICA (Informes de Cumplimiento Ambiental).</p>	
<p>4. Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>En el área de recepción/ atención presencial, se le da preferencia a embarazadas, envejecientes y discapacitados. Se han establecido rampas de acceso para personas con discapacidad física y parqueos preferenciales para estos casos.</p> <p>En el Ministro existe una oficina de género en cumplimiento con el Decreto, 974-01 con el objetivo de dar cumplimiento a la protección efectiva de los derechos de la persona, esto ha permitido que haya sido instalada una oficina para ello.</p>	<p>En la entrada del lobby, no se cuenta con rampa para discapacitados.</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.</p>	<p>En el caso de los Comités de Cuencas y Consejos de Cuencas se reúnen generalmente con una periodicidad de uno a dos meses. El Viceministerio de Suelos y Aguas, le ha sugerido que elaboren planes operativos y que lo envíen al Ministerio, a los fines de determinar cómo se les pueden apoyar. Evidencias: Listados de participación e informes de reuniones.</p> <p>Y el caso de la Mesa Nacional de Co-manejo de Áreas Protegidas, la periodicidad de las reuniones es de al menos una vez al año, de acuerdo al Párrafo del Artículo 36 del Reglamento para el Co-manejo</p>	<p>No se ha realizado con otros grupos de interés.</p>

	de Áreas Protegidas en la República Dominicana.	
--	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>Esto se evidencia en la extensión del horario institucional hasta las 4 p.m. (Resolución No. 0002-2017) y en el caso de la Dirección de Servicios por Ventanilla Única y del Área de Correspondencia hasta las 6:00 p.m. los martes y jueves, lo que fue debidamente informado y compartido con todos los miembros de la Institución.</p> <p>En el caso del Departamento de Recepción y Trámite de Denuncias Ambientales de la Dirección de Participación Social, que maneja el Centro de Denuncias (Línea Verde), el horario para recepción de denuncias, por vía telefónica, es de lunes a viernes de 8 a.m. a 7 p.m. Esta medida se ejecuta, en virtud de la creciente demanda de servicios por parte de los usuarios y atendiendo al horario de labores de las instituciones afines, para poder ofrecer una atención de calidad y aumentar la capacidad de respuesta del Ministerio.</p>	
2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.	<p>El tiempo de respuesta para prestar el servicio que ofrece el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales a la ciudadanía se puede verificar a través de diferentes canales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web del Ministerio, en la sección de Servicios y varía en función del servicio que se solicita. Se puede ver accediendo a la página web del Ministerio: www.ambiente.gob.do • Carta Compromiso Al Ciudadano, solo para servicios comprometidos. • Observatorio Nacional de los Servicios Públicos, en el portal web del MAP. Como evidencia acceder al siguiente link: https://map.gob.do/ o al http://observatorioserviciospublicos.gob.do/ 	

	<ul style="list-style-type: none"> • En el inventario de Servicios Públicos, solicitado por el MAP a todas las instituciones públicas, donde los ciudadanos tendrán la oportunidad de ver otras variables de los servicios. • Para las autorizaciones ambientales, en el “Compendio de Reglamentos y Procedimientos para Autorizaciones Ambientales de la República Dominicana”, 2014. 	
3. Costo de los servicios.	<p>Los costos de los servicios están regulados y aprobados por resolución de la MAE.</p> <p>Esto se evidencia, por ejemplo, en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución No. 0011-2016 que establece los costos para obtención de los Certificados de Impacto Mínimo (CRIM), las Constancias, los Permisos y las Licencias Ambientales. • Resolución No. 0006-2017 que establece las tarifas por ingreso a las áreas protegidas. • Resolución No. 0029-2017 establece los costos de las autorizaciones ambientales para operaciones de minería no metálica en virtud del procedimiento establecido por la Resolución No. 0001-2017. • Resolución No. 0019-17, Que prohíbe Cacería de Avifauna en todo el Territorio Nacional por un periodo de dos (2) años, de fecha 01 de junio 2017 • Resolución 015-2016, que modifica disposiciones del numeral 5 del anexo “A” (Lista de actividades, obras y proyectos y la categoría de Estudio correspondiente) al Reglamento del proceso de Evaluación Ambiental, en lo que respecta al parámetro para el establecimiento de los niveles de autorización ambiental de los proyectos de construcción. • Res.-No.-0007-2018-Dispone-cobro-de-una-tasa-administrativa-a-las-autorizaciones-ambientales-HCFC 	
4. Disponibilidad de información	Este tipo de información está regulada y aprobada por resolución	No se cuenta en la institución con

<p>acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>de la MAE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esto se evidencia en las resoluciones que emite el Ministro de Medio Ambiente, en las que se establece la unidad organizacional que tiene responsabilidad sobre el servicio y, por ende, se le instruye dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en la resolución. Además, esta información también se publica en la página web del Ministerio, en la sección de Servicios. • La Resolución No. 0011-2016 que establece los costos para obtención de los Certificados de Impacto Mínimo (CRIM), las Constancias, los Permisos y las Licencias Ambientales. • La Resolución No. 0006-2017 que establece las tarifas por ingreso a las áreas protegidas. • La Resolución No. 0029-2017 establece los costos de las autorizaciones ambientales para operaciones de minería no metálica en virtud del procedimiento establecido por la Resolución No. 0001-2017. • Observatorio Nacional de los Servicios Públicos, en el portal web del MAP. • Página web del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 	<p>brochure y formularios de información sobre los servicios en el área de servicios.</p>
--	---	---

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>I. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>El Ministerio ha puesto a disposición de la ciudadanía y los grupos de interés diversos medios o canales para facilitar la comunicación y el acceso a información relativa a los servicios y gestión institucional.</p> <p>Esto se evidencia en el uso de:</p> <p>-Telefónica: 809-567-4300.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Redes sociales (cuentas de Twitter, Facebook, Instagram, YouTube). - Página Web (sección de Noticias, de Transparencia). - Servicio gratuito de chat en línea, disponible a través de la página web. - Presencial. 	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	<p>La información está ampliamente disponible para todo el público, a través de distintos canales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web del Ministerio. • Oficina de Acceso a la Información (OAI). • Observatorio Nacional de los Servicios Públicos, en el portal web del MAP. 	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	<p>Cada año el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales publica las Memorias Institucionales Anuales en el portal web institucional con la finalidad de rendir cuentas sobre el grado de cumplimiento de las metas programadas en cada área de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorias Institucionales Anuales • POA • Informe de Presupuesto. 	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.	No aplica.	
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	<p>Los esfuerzos desarrollados para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia en materia de información se evidencian en las evaluaciones que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia en la página web del ministerio. 	

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>	<p>Un ciudadano puede presentar un desacuerdo o inconformidad con algún servicio prestado por parte del Estado utilizando el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311 y en un periodo de quince (15) días hábiles se debe dar respuesta a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI).</p> <p>De acuerdo al “Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones del Ciudadano” código MA-I-PC-PD-006, todas las manifestaciones u opiniones expresadas por los ciudadanos en forma de quejas, sugerencias y felicitaciones del Ciudadano, se tramitarán y darán respuesta en un tiempo no mayor de quince (15) días laborables contados a partir de la recepción de la misma. Este procedimiento es responsabilidad del Departamento de Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo. Las vías para recibir una queja, sugerencia y felicitación es el buzón ubicado próximo a la Dirección de Servicios por Ventanilla Única.</p> <p>Desde agosto 2018 se recibieron unas cinco (5) sugerencias y tres (3) quejas a través del Buzón de Sugerencias. Hasta julio del 2019, se recibieron siete (7) quejas y una (1) sugerencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones del Ciudadano” • Sistema 311, de atención ciudadana. • Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones. • Matriz de quejas, sugerencias y felicitaciones. • Formularios de respuestas en caso de que aplique o no aplique la queja externada. • Carta Compromiso Al Ciudadano. • Correos electrónicos. 	

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>	<p>Los expedientes no se devuelven por errores. Se solicitan informaciones complementarias. Los expedientes no se procesan si no están completos. El Comité Evaluador si verifica que el expediente no está completo lo desestima, para que se complete el mismo con informaciones complementarias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones solicitando Informaciones complementarias. 	
<p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Se cumple pero no totalmente con los requerimientos legales de los servicios brindados por el Ministerio conforme a las regulaciones realizadas. Los tiempos de respuestas, son los atributos más críticos de la medición en las encuestas que se han realizado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver reglamentos y procedimiento de autorizaciones ambientales. • Encuesta de satisfacción de los ciudadanos. • Reporte del tiempo de respuesta. 	<p>No se ha actualizado la Carta Compromiso Al Ciudadano. No se ha realizado el Informe de cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano. No se cumplen 100% con los estándares de servicio.</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los</p>	<p>-El Ministerio cuenta con una Página Web (www.ambiente.gob.do), donde se informa sobre la cultura del</p>	<p>No se han realizado encuestas para evaluar la imagen y el rendimiento</p>

<p>ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>Ministerio, servicios, proyectos, información ambiental, transparencia, noticias, compras y contrataciones, y memorias anuales institucionales, donde se rinde cuentas del grado de cumplimiento de metas programadas por cada área organizativa. También existe la Línea Verde y las redes sociales para dar respuesta a la sociedad.</p> <p>Se realizan encuestas de satisfacción del ciudadano para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, entender sus necesidades con relación a los servicios ofrecidos en el ministerio, detectar áreas de mejora, identificar los factores que fortalecen la relación con los usuarios y el grado de satisfacción en los procesos y trámites relacionados con los servicios brindados.</p> <p>Se realizó una encuesta de clima organizacional, para medir la percepción tanto positiva, como negativa de los/las colaboradores/as en relación a las condiciones que se encuentra en la organización para desempeñar su trabajo y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, carga laboral, etc.).</p> <p>Evidencias:</p> <p>Encuesta de percepción del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción ciudadana • Formulario de Encuesta de Satisfacción de los Servicios Comprometidos, código MA-I-FO-PD-011, • Formulario de Encuesta de Satisfacción Ciudadana, código MA-I-FO-PD-015 • Procedimiento Encuesta de Satisfacción del ciudadano, MA-I-PC-PD-006. • Informe de resultados de encuesta 2018 y 2019. 	<p>global del Ministerio.</p> <p>No se han compartido o socializado los avances del Plan de Acción elaborado a partir de los resultados en la encuesta de Clima Organizacional realizada.</p>
---	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta de clima organizacional. 2018. • Plan de Acción de la encuesta de clima organizacional, código MA-I-FO-RH-008 en • Procedimiento de Clima Organizacional, código MA-I-PC-RH-009. 	
<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento del personal en la toma de decisión, la misión, visión y valores.</p>	<p>En el proceso de inducción de personal se da a conocer la misión, la visión y los valores institucionales.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se encuentra en la elaboración y actualización, con el acompañamiento de una consultoría externa, del Plan Estratégico Institucional 2019-2022 en la cual se han realizado varios talleres con el apoyo de todas las áreas sustantivas y operativas de la institución. En el mismo se toman en cuenta el conocimiento del personal para la toma de decisiones.</p> <p>En la encuesta realizada sobre clima organizacional, el elemento evaluado “Mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas” del factor “Liderazgo y Participación”, se tuvo una valoración de un 80.69%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Inducción de Personal, código MA-I-PC-RH-003. • Charlas de Inducción. • Informe de encuesta de clima organizacional. 	
<p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>-El ministerio ha desarrollado varios mecanismos para lograr la participación de sus empleados en las actividades de mejora.</p> <p>-Los servidores entienden que existen comités que captan nuevas sugerencias para mejorar 34.8% de los encuestados, y expresan que han participado en la elaboración y la implementación de los planes de</p>	<p>No existe un buzón de quejas o sugerencias interno para mejora de procesos y procedimientos.</p> <p>No se promueva de manera periódica los documentos citados</p>

	<p>mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de mi institución, con un 38.64%.</p> <p>-Ha sido creado el Formulario de solicitud de creación o cambios a documento, código MA-I-FO-PD-001 con la finalidad de que cualquier empleado pueda solicitar a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo la creación o modificación de un documento de uso oficial, medio por el cual, los empleados pueden emitir opiniones o sugerencias de mejora a un documento.</p> <p>-Existe el buzón de denuncias de la Comisión de Ética Pública que los servidores pueden externar las mismas a través de este.</p> <p>-Existe también el procedimiento “Reporte de inconvenientes relacionados con las funciones, MA-I-PC-RH-038”, el servidor presenta queja o sugerencia verbal o escrita al supervisor inmediato.</p> <p>-Existe el buzón de denuncias de la Comisión de Ética Pública que los servidores pueden externar sus quejas y sugerencias a través de este.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulario de solicitud de creación o cambios a documento, código MA-I-FO-PD-001 • Reporte de inconvenientes relacionados con las funciones, MA-I-PC-RH-038 • Buzón de denuncias de la Comisión de Ética Pública 	<p>en las evidencias citados como puntos fuertes.</p>
<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>En el proceso de inducción se socializa el Código de Ética y, actualmente, se está desarrollando un procedimiento para identificar conflictos de interés y el compromiso ético.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional, los servidores manifestaron que en su área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución, con un 75.57%.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con un Comisión de Ética Pública Institucional, cada miembro elegido por</p>	<p>No se ha socializado los procedimientos en caso de posibles conflictos de intereses.</p>

	<p>votación de conformidad a la normativa y juramentado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Este Comisión ha coordinado con la DIGEIG la capacitación de conflictos de interés.</p> <p>En el Plan de Trabajo de la Comisión de Ética Pública (CEP) del presente año 2019 contiene una acción sobre “Conflictos de Intereses” en el que tiene contemplado actividades como: sensibilizar al personal sobre qué son conflictos de intereses y como detectarlos y detectar potenciales casos de conflictos de intereses en la institución.</p> <p>Por otro lado, a través del Centro de Información del Ministerio se ha socializado y remitido una “Encuesta sobre Conocimiento sobre los Tópicos relacionados a la Ética Pública”. De la misma, el 97.4% de los encuestados, considera que no es ético aceptar o recibir dadas o regalos de otros servidores públicos, proveedores y/o usuarios a cambios de favores personales o institucionales. Además fue socializado un correo en el que se informa a todos los empleados que “la Comisión de Ética Pública del Ministerio de Medio Ambiente, está a su disposición para asesorar sobre cualquier duda de carácter moral y brindar orientación con respeto a situaciones relacionadas con conflictos de intereses.”</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos, listado de participación charla sobre conflicto de interés 31/08/2018 • Procedimiento Inducción de Personal, MA-I-PC-RH-003. • Informe de encuesta de clima organizacional. • Informe encuesta de la Comisión de Ética Pública (CEP). 	
<p>5. Mecanismos de consulta y diálogo.</p>	<p>El ministerio realiza vistas públicas a los fines de involucrar a los sectores relacionados con la institución en los temas sensibles a ser regulados.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en aplicación a el Reglamento de Aplicación de la Ley de Libre Acceso a la Información Pública, Decreto 130-05 en su capítulo VIII sobre Deber de publicación de Proyectos de Reglamentos, ha elaborado la</p>	

	<p>Resolución No. 11/2013 que emite el Procedimiento para la Elaboración de Instrumentos de Regulación Ambiental” que crea el Comité Consultivo Externo (CCE) el cual “será un equipo multidisciplinario, constituido por representantes de instituciones públicas y privadas, relacionadas o de competencia en el tema objeto de los instrumentos de regulación ambiental que se trate.”</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para la Elaboración de Instrumentos de Regulación Ambiental” • Consultas y vistas públicas. 	
6. La responsabilidad social de la organización.	<p>Como ente rector del medio ambiente y los recursos naturales, el Ministerio de Medio Ambiente realiza, de forma periódica, actividades y acciones, como parte de las políticas públicas que desarrolla. Actividades de responsabilidad social gubernamental se concretan en la elaboración y publicaciones de reglamentos y regulaciones que tienen una gran repercusión en el entorno natural y social.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de playas (3er. sábado del mes de septiembre), • Jornadas de reforestación (mes de octubre y durante todo el año), • Celebración del Día de la Capa de Ozono, el 3er. domingo del mes de junio se realiza una actividad denominada un Día Sin Emisiones, donde se promueve la no utilización de vehículos de motor. • Elaboración y publicaciones de reglamentos y regulaciones que tienen una gran repercusión en el entorno natural y social. 	<p>No existe una Política formal de responsabilidad social.</p> <p>No se hacen charlas internas sobre la responsabilidad social de la institución.</p>

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir	Cada año, a partir del PEI, se formula el Plan Operativo Anual (POA), el cual refleja los objetivos y metas institucionales y de	

<p>la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>cada unidad organizacional. Cada tres meses, el responsable de cada unidad debe rendir cuentas sobre los avances planificados para el trimestre en cuestión. Evidencia: Matriz de seguimiento trimestral del POA. Ver en la página web del Ministerio: www.ambiente.gob.do</p> <p>De igual modo, cada año el responsable de cada unidad (Viceministros, Directores y Encargados) debe evaluar el desempeño del personal bajo su responsabilidad.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional, el 80.69% de los servidores encuestados, considera que el supervisor proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • POA • Formularios de evaluación del personal. • Informe de encuesta de clima organizacional. 	
<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se encuentra implementado un Sistema Integrado de Gestión que contribuya al incremento de la capacidad del Ministerio para lograr los resultados esperados sin desperdicios, mitigando riesgos y promoviendo una cultura de innovación y mejoría continua. Tiene como alcance la implementación y cumplimiento de los requisitos de control interno, el modelo de la excelencia en la gestión en materia de calidad, manuales y documentos estándares, entre otros.</p> <p>Para el 2019 se iniciará, con recursos donados por la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID), la implementación de un proyecto de fortalecimiento institucional. Esta Consultoría consiste en</p>	<p>-No se han documentado todos los procesos y procedimientos institucionales.</p> <p>-No se ha elaborado el Manual de Procedimientos.</p> <p>-No se ha realizado la Consultoría la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID).</p>

	<p>mejorar la gestión de los procesos organizativos (estratégicos, misionales y de apoyo) y funcionales del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Parte de sus entregables son: 1. Actualizar e implementar los procedimientos y procesos, 2. Elaborar y establecer el Manual de Calidad, 3. Elaborar y establecer el Manual de Control Interno.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional, el 85.79% de los encuestado dice conocer la normativa aplicada de su trabajo (procedimiento, procesos, entre otros).</p> <p>Evidencias: Encuesta de clima organizacional, 2018</p>	<p>-No existe una formalización del Sistema Integrado de Gestión.</p>
<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>El Ministerio cuenta con un Manual de Cargos donde se evidencia la distribución de las diferentes tareas por cada cargo y el sistema de evaluación de las personas se evidencia en el Procedimiento de Gestión y Evaluación del Desempeño.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales contiene los “Formularios de Acuerdos de Evaluación de Desempeño Laboral” correspondiente al año en cuestión. Cada año la Dirección de Recursos Humanos remite a los Viceministros(as), Directores(as) y Encargados(as) departamentales dichos formularios, documento en el que se establecen las metas y responsabilidades que el servidor debe alcanzar durante determinado periodo, los cuales deben ser firmados por el servidor y el superior inmediato. Las metas de los Acuerdos de Desempeño serán evaluadas al finalizar el periodo establecido en el mismo dando cumplimiento a las disposiciones de la Ley 41-08 de Función Pública en sus artículos 47, 48 y 49 y la resolución No. 39-2014 que aprueba la Guía del Evaluador para la aplicación del proceso de Gestión y Evaluación del Desempeño basada en el logro de metas o resultados, la capacidad para ejecutar el trabajo o competencias y en el cumplimiento del régimen ético y disciplinario. Adjunto se entregan además el “Formulario de Registro de Incidentes Críticos para documentar las conductas positivas y conductas a mejorar.</p>	<p>No se ha implementado el procedimiento de Evaluación de la Carga de Trabajo.</p> <p>No se ha implementado la evaluación de la carga de trabajo para determinar si es necesario el reclutamiento de personal o la redistribución de las asignaciones al personal existente.</p> <p>No se ha realizado el procedimiento de evaluación de la carga de trabajo de los cargos para evaluar la cantidad de actividades asignada a un cargo dentro de los procesos y lograr los resultados esperados. Así como diagnosticar las necesidades de las áreas (tanto</p>

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos Clasificados (Resolución No. 0006-2018). • Formularios de Acuerdos de Evaluación de Desempeño Laboral. • “Formulario de Registro de Incidentes Críticos para documentar las conductas positivas y conductas a mejorar. • Acuerdos de Desempeño. • Evaluación de los acuerdos de desempeño. 	actuales como futuras) para fortalecer con el reclutamiento de personal capacitado.
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	<p>Existe la evaluación del esfuerzo individual. Esto se evidencia en el Procedimiento para la Gestión y Evaluación del Desempeño y el reconocimiento del esfuerzo, se evidencia en los procedimientos: Pago Bono por Desempeño y Promoción de Servidores.</p> <p>Se estableció el programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo”, que procura incentivar al personal a exhibir las conductas asociadas a los valores y principios rectores de la Institución en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para la Gestión y Evaluación del Desempeño, código MA-I-PC-RH-005. • Pago Bono por Desempeño y Promoción de Servidores. 	No se ha implementado el Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo”.
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>Actualmente se está en el proceso de articulación del Plan Estratégico Institucional.</p> <p>El ministerio ha iniciado el proceso de automatización de los servicios que ofrece a la ciudadanía. A través de las plataformas de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), ya se ofrecen servicios. También, se ofrecerán servicios a través de Ventanilla Única de Construcción (VUC). Se reciben Informes de Cumplimiento</p>	No se ha finalizado el proceso del Plan Estratégico Institucional.

	<p>Ambientales (ICA), a través de la plataforma Sistema de Información de Cumplimiento Ambiental (ICA), a través de la página web del ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas, listado de participantes. • Portal VUCE • Página web del Ministerio. 	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.)</p>	<p>Para promover un buen ambiente de trabajo y reducir la insatisfacción referente a las condiciones de trabajo, el ministerio, a través de la Dirección de Recursos Humanos, cuenta con el Procedimiento de Reporte de Inconvenientes relacionados con las Funciones.</p> <p>Asimismo, existe la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades. Para esto se dispone del Procedimiento de Traslado del Servidor así como el Procedimiento de Promoción de servidores.</p> <p>El 44.54% de las personas perciben que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional. También, el 79.98%, que considera que en su área se concilia con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Reporte de Inconvenientes relacionados con las Funciones, código MA-I-PC-RH-038 • Procedimiento de Traslado del Servidor, código MA-I-PC-RH-028 • Procedimiento de Promoción de servidores, código MA-I-PC-RH-029. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Informe encuesta de clima organizacional. 2018 	
<p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>Existe enfoque hacia las cuestiones sociales. Para esto, ver la Política de RRHH y los procedimientos de: Licencias y Permisos; Licencias Médicas; Licencia para Estudios Con o Sin Disfrute de Sueldo. También se otorgan permisos conforme a la Ley 41-08 para Docentes y Discentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Política de Recursos Humanos (RRHH), código MA-I-PO-RH-001. Informes de reloj biométrico de asistencia. Control de Asistencia y Puntualidad, MA-I-PC-RH-023 para registrar la hora de entrada y salida en el Reloj de ponchado. Licencias y Permisos MA-I-PC-RH-025, que incluye Licencia para cuidar cónyuges, padres o hijos. Licencias por maternidad y paternidad. Licencia para Estudios con o sin disfrute de sueldo, MA-I-PC-RH-018, según establece la Ley No. 523-09, Art. 75 Programación y Control de Vacaciones, MA-I-PC-RH-027, disfrute de vacaciones anuales remuneradas y programadas en conformidad a la Ley de Función Pública No. 41-08. Procedimiento de Concurso Interno y Externo, MA-I-PC-RH-004. Política de permisos, tardanzas, vacaciones y licencia. Becas otorgadas. 	
<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la</p>	<p>Existe igualdad de acceso a la función pública: Derecho universal de acceder a los cargos públicos y a las oportunidades de la función pública, sin otro criterio que el mérito personal y sin discriminación de género, discapacidad o de otra índole. Para</p>	

<p>organización.</p>	<p>esto, ver los derechos individuales contenidos en la Política de RRHH del Ministerio.</p> <p>El 54.55% de los empleados percibe que en la se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Recursos Humanos (RRHH), código MA-I-PO-RH-001. • Informe de encuesta de clima organizacional. 2018. 	
<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Existe buena disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales. Para esto, ver las condiciones del trabajo contenidas en la Política de RRHH el Ministerio.</p> <p>Existe el Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo que cuenta con una “Política de Seguridad y Salud en el Trabajo” código MA-I-PO-RH-002, que tiene como objetivo principal establecer los lineamientos en materia de seguridad y salud en el trabajo necesario para promover espacios de trabajo saludables y preservar la vida de nuestros empleados, nuestras instalaciones y el medioambiente.</p> <p>En el 2018, el ministerio elaboró la Política Ambiental Institucional código MA-I-PO-GM-001 del Ministerio y su correspondiente Plan de Gestión de Riesgos Ambientales, de modo que las operaciones de la entidad se lleven a cabo tomando en cuenta la preservación del entorno y el medio ambiente, entre ellos la reducción del consumo eléctrico y del agua. Este plan incluye considerar, en los procesos de compras, aquellos proveedores o suplidores que ofrezcan productos que</p>	

	<p>generen menor impacto al medio ambiente.</p> <p>Se realizó el Diagnóstico Ambiental del Edificio Central del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2018, el cual sirvió de base para la realización del Plan de Gestión de Riesgos Ambientales.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional, el 59.08% de los encuestados considera que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Recursos Humanos (RRHH), código MA-I-PO-RH-001. • “Política de Seguridad y Salud en el Trabajo” código MA-I-PO-RH-002 • Política Ambiental Institucional, código MA-I-PO-GM-001. • Informe de Diagnóstico Ambiental del Edificio Central del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.2018 • Informe de encuesta de clima organizacional. 2018. 	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	El Ministerio cuenta con un Plan de Carrera y Desarrollo de Competencias. Para esto ver en la Política de RRHH: Desarrollo, Evaluación del Desempeño y Promoción y ver el Procedimiento de: Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación;	No se ha elaborado el Diccionario interno de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública

	<p>Evaluación del Desempeño y Promoción de Servidores.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos, bajo mandato por resolución No. 48-2018 del Ministerio de Administración Pública (MAP) que aprueba el Modelo de Gestión por Competencias y el Diccionario General de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública Dominicana, se encuentra actualizando el Manual de Cargos Clasificados por competencias.</p> <p>Mi institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera.</p> <p>El 26.70.3% del personal percibe que se promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Recursos Humanos (RRHH), código MA-I-PO-RH-001. • Procedimiento de Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación, código MA-I-PC-RH-014. • Procedimiento de Evaluación del Desempeño y Promoción de Servidores. • Informe de encuesta de clima organizacional 2018. 	Dominicana.
2. Motivación y empoderamiento.		No existe un plan para promover la motivación y el empoderamiento.
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	<p>Cada año la Dirección de Recursos Humanos formula un plan de capacitaciones enfocado en todo el personal, en función de los requerimientos de formación que presentan las áreas, a los fines de cumplir con sus objetivos y metas.</p> <p>Así el personal tiene acceso a las ofertas continuas de</p>	No se promueve de forma periódica la Programación anual de capacitación.

	<p>capacitaciones a través de distintas instituciones públicas y privadas, costeadas por la institución, brindando la oportunidad de desarrollar sus competencias y crear una carrera profesional,</p> <p>Según percibe el 53.413% de los encuestados, considera que el programa de capacitación está alineado a sus funciones. Mientras que el 71.02% considera que la capacitación que recibe está relacionada con su desarrollo profesional. Así, el 48.86%, percibe que en la institución se promueve la cultura de la profesionalización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programación Anual de Capacitación. • Listado de participación. • Informe de encuesta de clima organizacional, 2018. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o en heredad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>Desde la Dirección de Recursos Humanos, se generan reportes de ausentismo. Para esto ver Procedimiento de Control de Asistencia y Puntualidad.</p> <p>Asimismo, se está formulando un procedimiento a los fines de que el buzón de Denuncias de la Comisión de Etica Pública, el personal pueda depositar quejas y sugerencias.</p> <p>Por otro lado, en el marco del proceso de implementación de la nueva estructura organizacional aprobada, se está rotando el personal en las diferentes unidades organizacionales, en función</p>	<p>No se ha implementado un buzón de quejas o sugerencias dirigido al personal.</p>

	<p>de demandas surgidas y disponibilidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de ausentismo • Procedimiento de Control de Asistencia y Puntualidad. 	
<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p>	<p>El ministerio realizó la encuesta de clima organizacional, participando aproximadamente el 40% del personal de la muestra que se tomó como referencia.</p> <p>En el proceso de revisión de reglamentos técnicos ambientales participan representantes de diferentes áreas en el Comité Consultivo Interno (CCI).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Clima Organizacional, para ser aplicado cada 2 años. • Informe de encuesta de clima organizacional, 2018. • Minutas Comité Consultivo Interno (CCI) • Procedimiento para la elaboración de instrumentos de regulación ambiental, bajo la resolución No. 11/2013 	<p>No se ha realizado la divulgación de los resultados de la encuesta de clima organizacional ni el Plan de Acción de Mejoras.</p> <p>No se tiene registro sobre el número de propuesta de mejoras por parte del personal.</p>
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>El ministerio realiza evaluaciones de desempeño anuales, en cumplimiento a ley No. 41-08 de función pública y al reglamento No. 525-09 de evaluación del desempeño y promoción del servidor público.</p> <p>Existen Indicadores relacionados con el rendimiento individual. Para esto ver el Procedimiento de Gestión de Evaluación del Desempeño.</p> <p>Se han realizado reuniones con el objetivo de cambiar el enfoque de las evaluaciones del desempeño para orientarlas a resultados.</p>	<p>No se ha realizado la aplicación íntegra de este procedimiento.</p>

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Gestión de Evaluación del Desempeño, código MA-I-PC-RH-005. • Formulario de evaluación de desempeño 	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	<p>-De acuerdo a los resultados de la encuesta de clima organizacional, el 38.64% del personal considera que participa en la elaboración y la implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de mi institución.</p> <p>-La institución involucra a los colaboradores en su compromiso institucional.</p> <p>-Se levantó un procedimiento para que el personal pueda reportar los inconvenientes con las actividades de su puesto y las mejoras que estime pertinente.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de encuesta de clima organizacional, 2018 • Procedimiento de “reportes inconvenientes relacionados con las funciones”, código MA-I-PC-RH-038. 	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	<p>Las operaciones del Ministerio se apoyan en la TIC. Se utiliza la tecnología de la información para la comunicación interna (Intranet, correo institucional, boletín digital de las instituciones) y para facilitar la comunicación externa se dispone de una página WEB y del correo institucional.</p> <p>En la página web, se pueden encontrar informaciones sobre servicios, transparencia, información ambiental, presupuesto, informes de encuestas, etc.</p> <p>-De acuerdo a los resultados de la encuesta de clima organizacional, el 87.50% del personal considera que para el desempeño de sus funciones es indispensable usar las tecnologías</p>	<p>No se ha implementado el lanzamiento de la Intranet como apoyo tecnológico de las informaciones transversales del Ministerio, así como la capacitación al personal sobre uso del correo electrónico.</p>

	<p>de la información y comunicaciones (computadora, internet, celular, audio, e-mail, nube, base de datos, redes, web, podcast, software, hardware). El 84.09%, dice que utiliza eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios. Mientras que el 83.53%, dice que en su área se dispone de la habilidad para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de nuestras funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web del ministerio • Informes de SIGEF • Sistema ICA • Informe de encuesta de clima organizacional, 2018. 	
6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	<p>En el Ministerio se realiza un control de las actividades formativas, así como un registro del personal capacitado por área.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de capacitaciones • Listado de becas para servidores de maestrías, carreras universitarias. 	<p>No se han implementado indicadores de medición de la eficacia de la capacitación.</p> <p>No se promueve la tasa de participación anual sobre las actividades de capacitación que realiza el ministerio para conocer si ha ido en aumento o decrecimiento.</p>
7. 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	<p>El Ministerio ha realizado diversas capacitaciones enfocadas al personal que integra las áreas de servicios y/o contacto con los usuarios/clientes del Ministerio. Esto se puede evidenciar en los listados de asistencia de esas actividades.</p> <p>El trato se puede evidenciar en las encuestas realizadas. También, existe un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.</p>	<p>No se realiza de manera periódica las capacitaciones a los servidores que tiene contacto con los usuarios/clientes.</p> <p>No existe un plan de fortalecimiento de capacidades dirigido a los servidores que tienen</p>

<p>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 realizan encuestas sobre la percepción de los servicios. Además, se mire temas que tiene que ver con el trato así como la percepción del nivel de profesionalización de las personas que atienden a los usuarios/ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones. • Encuestas de satisfacción ciudadana • Encuesta de servicios comprometidos. • Listado de participación. 	<p>contacto directo con los usuarios/clientes enfocado en la gestión de la atención al ciudadano/cliente. Dicho un plan debe integrar al personal de los departamentos provinciales.</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Existen acciones de reconocimiento individual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de Evaluación del Desempeño, • Pago Bono por Desempeño • Programa de Reconocimiento SOY EJEMPLO. 	<p>No se ha implementado la aplicación del Programa de Reconocimiento SOY EJEMPLO.</p> <p>No se realizan reconocimiento por los logros institucionales.</p>
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente, actualizó en el 2018 el Código de Ética del Ministerio, el cual contempla el procedimiento y los mecanismos que existen para que el personal pueda denunciar posibles conflictos éticos o de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Ética del Ministerio que contempla el procedimiento y los mecanismos que existen para que el personal pueda denunciar posibles conflictos éticos o de interés. 	<p>No se ha implementado un procedimiento para establecer los dilemas éticos y/o conflictos de interés.</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>El personal del Ministerio participa frecuentemente en las distintas actividades que impulsa el Ministerio, en coordinación con diversos grupos de interés, a los fines de contribuir en esas actividades.</p> <p>Ejemplo:</p>	

- | | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de salud, limpieza de playas, reforestación, etc. | |
|--|--|--|

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de...

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes Por ejemplo:	El Ministerio de Medio Ambiente, desde la Dirección de Educación Ambiental, realiza constantemente actividades enfocadas en la ciudadanía y la protección ambiental. Evidencias: Ver fotos y registros de actividades disponibles en la Dirección de Educación Ambiental.	No se ha realizado encuesta de percepción para medir como la ciudadanía percibe el impacto o el

<p>educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>		<p>trabajo que desarrolla la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos.</p>
<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales es una institución de alcance nacional, en la cual cuenta con departamentos provinciales en cada provincia.</p>	<p>No se han realizado encuesta de percepción.</p>
<p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>		<p>No se evidencian resultados de percepción en este sentido. No se han realizado encuestas de percepción a la sociedad.</p>
<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de</p>		<p>No se evidencian resultados de percepción en este sentido. No se han realizado encuestas de percepción a la sociedad.</p>

residuos potencialmente tóxicos, etc.).		
5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	Se suscribió un acuerdo de colaboración con la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) para fomentar las compras sostenibles (compras verdes) en el Estado (mayo 2017). Como una de las primeras medidas fomentadas por el Ministerio, en el marco de este acuerdo y tomando en cuenta que en 2013 el país suscribió el Convenio de Minamata sobre Mercurio (pendiente de ratificación por el Congreso Nacional), con el objetivo de proteger la salud humana y el ambiente de emisiones y las liberaciones antropogénicas de ese elemento y sus componentes. Se solicitó a la DGCP instruir a todas las instituciones del Estado, para fines de iluminación (vías de comunicación, espacios públicos, etc.) a adquirir luces de tecnología LED o de mayor eficiencia en vez de luces fluorescentes, de vapor de xenón, mercurio, cuarzo o incandescentes. Se solicitó también que sean excluidos de forma inmediata los rubros afines de su sistema evitando así la posibilidad de que dichos productos manifiestamente dañinos al medio ambiente puedan ser adquiridos. De igual modo, se solicitó a la Dirección General de Aduanas impedir la entrada al país de todo tipo de lámparas fluorescentes que contengan mercurio en respeto a la salud humana y la protección del medio ambiente.	No se han realizado encuestas de percepción a la sociedad.
6. Percepción del impacto en la	El Ministerio fomenta constantemente la participación social en	No se han realizado encuestas de

<p>sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p>	<p>relación a las acciones que desarrolla. Esto se evidencia, por ejemplo, en:</p> <p>a) Participación Social en el Proceso de Evaluación Ambiental: Se dispone de un reglamento (Reglamento y Procedimiento para la Consulta Pública en el Proceso de Evaluación Ambiental) que permite a la ciudadanía conocer cómo pueden impactarles los proyectos que se levanten en su entorno. En este documento se establece que consultores y promotores de obras desarrollen un plan de socialización con las comunidades aledañas, y dejen claro si se garantiza la conservación de los recursos naturales tales como servicio de agua, drenaje, paisaje, si ha de generar contaminación sónica y otros aspectos que perturben la tranquilidad de la gente.</p> <p>b) Consultas públicas sobre instrumentos regulatorios.</p> <p>c) El ministerio cuenta con diversos canales dirigido a los ciudadanos para presentar denuncias a través de las redes sociales, y teléfonos, por infracciones ambientales, y de orientación en general de sobre los servicios ambientales que ofrecemos.</p>	<p>percepción a la sociedad.</p>
<p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>La sociedad percibe que Medio Ambiente realiza un trabajo que facilita la accesibilidad de la información de los servicios público. Así lo refleja la encuesta realizada sobre los servicios a comprometer en el año 2018, con resultados favorables en este aspecto del 87.2% (promedio) de satisfacción.</p> <p>La DIGEIG realiza evaluaciones del portar de transparencia de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción ciudadana, 2018. • Informe de DIGEIG sobre evaluación portar de trasparencia. 	<p>No se han realizado encuestas de percepción a la sociedad, sobre la accesibilidad a las informaciones en sentido general, transparencia y el comportamiento ético.</p>
<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando</p>		<p>No se han realizado encuestas de percepción a la sociedad.</p>

eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).		
9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		<p>- No se han realizado encuestas de percepción a la sociedad.</p> <p>-No existe una formal política de responsabilidad social.</p>

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente, ha realizado varias actividades para preservar y mantener los recursos. Entre ellas:</p> <p>-En el 2018, el ministerio elaboró la Política Ambiental Institucional código MA-I-PO-GM-001 del Ministerio y su correspondiente Plan de Gestión de Riesgos Ambientales, de modo que las operaciones de la entidad se lleven a cabo tomando en cuenta la preservación del entorno y el medio ambiente, entre ellos la reducción del consumo eléctrico y del agua. Este plan incluye considerar, en los procesos de compras, aquellos proveedores o suplidores que ofrezcan productos que generen menor impacto al medio ambiente.</p> <p>-Se suscribió un acuerdo de colaboración con la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) para fomentar las compras sostenibles (compras verdes) en el Estado (mayo 2017).</p> <p>-Elaboración e implementación del Programa Nacional de 3R</p>	<p>-No se ha implementado el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales de la Política Ambiental institucional, como fue concebido.</p> <p>- No se han realizado charlas a lo interno del Ministerio, a los fines de que el personal tenga conciencia sobre la necesidad de ahorrar energía, agua y recursos y, por otro lado, sobre la necesidad de reducir la contaminación por ruido.</p> <p>-No se tienen estadísticas sobre el grado de cumplimiento de los</p>

	<p>(reducción, reutilización y reciclaje). Este programa consiste en impartir talleres de sensibilización sobre la reducción, reutilización y el reciclaje, a todos los sectores de la sociedad interesados en conocer los aspectos relacionados con la Cultura de las 3Rs, insertando este tema en la población, como un aporte al cambio de hábito en el manejo de los residuos, promoviendo el consumo responsable y sostenible.</p> <p>-Se realizó el Diagnóstico Ambiental del Edificio Central del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2018, a través de este se ha identificado el logro de:</p> <p>-Se ha realizado el cambio de refrigerante con sustancias destructivas (Clorofluorcarbonos) de la Capa de Ozono para aire acondicionado.</p> <p>-Para el manejo de residuos, el Ministerio, ha instalado recolectores de basura para la clasificación de diferentes tipos residuos, como plásticos, vidrios, papeles y cartones.</p> <p>-Sobre la gestión energética, en cuanto a reducir el consumo de energía eléctrica en el edificio hay dos experiencias. El primer trabajo se hizo eliminando luces que se consideraban innecesarias y el segundo trabajo, al sustituir sustancias agotadoras del ozono (SAO), se consiguió mejorar el desempeño energético de los equipos de acondicionamiento de aire y la eliminación de dos luminarias en el arreglo de cuadro lámparas en la iluminación del edificio principal. El sustituir el gas refrigerante significó un ahorro de electricidad de aproximadamente 7,730kW-h/mes, o sea, 92,758kW-h/año y el costos de sustitución fue de RD\$ 202,850.00, asumiendo un costo de 7.81\$RD/kW-h.</p> <p>-De los vehículos del Ministerio se calculó el factor de emisión para estimar la producción de CO₂eq según la cantidad de kilómetros recorridos.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>instrumentos regulatorios (reglamentos, normas).</p>
--	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de las 3Rs. • Diagnóstico Ambiental del Edificio Central del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2018. 	
<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El Ministerio mantiene buenas relaciones con los grupos de interés (entidades públicas, privadas y de sociedad civil) que inciden en el sector ambiental. Esto se evidencia en los acuerdos de colaboración que se han suscritos a la fecha y las iniciativas desarrolladas cada año. Como evidencias, vale destacar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de colaboración con la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) para fomentar las compras sostenibles (compras verdes) en el Estado (mayo 2017). • Acuerdos de Co-manejo para la preservación y conservación de áreas protegidas: Acuerdo entre el Ministerio de Medio Ambiente y Grupo Jaragua para trazar una ruta hacia el establecimiento de un mecanismo de cogestión que permita mejorar en la protección y garantizar la sostenibilidad de esta importante área protegida (agosto 2017); Acuerdo entre el Ministerio y el Ayuntamiento Municipal de Sánchez, la Fundación Propagas, The Nature Conservancy (TNC), el Centro para la Conservación y Ecodesarrollo de la Bahía de Samaná y su Entorno (CEBSE), y la Compañía Eléctrica San Pedro de Macorís (CESPM) para la co-gestión del Parque Nacional Manglares del Bajo Yuna, con el propósito de realizar actividades de conservación, educación y reforestación, orientadas a facilitar la recuperación de áreas degradadas, conservar la biodiversidad, así como los atributos hídricos y escénicos del referido parque nacional (enero 2018). • Encuentros periódicos entre la MAE y/o funcionarios del Ministerio con grupos de interés (colectivo de organizaciones de ambientalistas, productores agropecuarios, dirigentes comunitarios, representantes de organizaciones no gubernamentales, entre otros) exponen sus preocupaciones, 	

	<p>necesidades, expectativas y propuestas de solución a los problemas ambientales y económicos que les afectan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación del Ministerio en la discusión de proyectos de ley, relacionados con el sector de medio ambiente y recursos naturales. El Ministerio forma parte de comisiones de trabajo que están estudiando diversos proyectos de ley que cursan en el Congreso Nacional, por ejemplo, el proyecto de ley sobre recursos costeros y marinos y el proyecto de ley de ordenamiento territorial y uso del suelo. • Vinculación del Ministerio con el sector empresarial, a los fines de fortalecer el cumplimiento en materia ambiental. Por ejemplo, lanzamiento, ante el sector industrial, junto a la Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección del Medio Ambiente (ECORED), de la plataforma para reportar el Informe de Cumplimiento Ambiental, con el fin de hacer más transparente los procesos de cumplimiento de la normativa y los compromisos establecidos en los estudios de impacto ambiental (marzo 2018). • Lanzamiento de la Certificación 3Rs, en junio del 2017. El Ministerio acompañó al lanzamiento de esta iniciativa promovida por el Centro para el Desarrollo Agropecuario y Forestal (CEDAF). También, participaron representantes de Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA), Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD) y representantes de importantes empresas y embajadores en el país. 	
<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>Es muy importante para el Ministerio dar seguimiento continuo a las noticias (positivas y/o negativas) que se generan en relación a las actividades del Ministerio o al sector ambiental. Es por ello que, diariamente, la Dirección de Comunicaciones recoge las noticias que se generan en relación al Ministerio, al sector y a los grupos de interés vinculados al Ministerio. Cada día se prepara un reporte de noticias (síntesis) que se envía por correo electrónico a todo el personal del</p>	

	<p>Ministerio.</p> <p>En una semana producen hasta 4 notas de prensa.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte resumen de noticias ambientales. 	
4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja (por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).	<p>El Ministerio de Medio Ambiente destina recursos solo para apoyar a empleados en situación de desventaja, ya que la naturaleza del ministerio no se encuentra orientada hacia ayuda a personas en desventaja.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Relación de ayudas o nombres de empleados beneficiados.</p>	
5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja (por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).	<p>En el Ministerio de Medio Ambiente, existe una cantidad muy limitada de personas discapacitadas o contratadas con discapacidad.</p> <p>De acuerdo a la Ley Orgánica Sobre Igualdad De Derechos De Las Personas Con Discapacidad No. 5-13, en su SECCIÓN III - DEL TRABAJO Y EMPLEO, plantea en su único Párrafo: “Para dar cumplimiento a lo establecido en este artículo, el CONADIS debe procurar que las instancias públicas y privadas garanticen la participación y la inclusión laboral de las personas con discapacidad en sus nóminas de trabajo. Esta participación nunca será inferior al cinco por ciento (5%) en el sector público y al dos por ciento (2%) en el sector privado, en entornos laborales abiertos, inclusivos, accesibles y en condiciones de igualdad con las demás”.</p>	<p>-No se ha realizado la organización programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas.</p> <p>-No se cumple con la proporción d empleos para personas discapacitadas de acuerdo con Ley Orgánica Sobre Igualdad De Derechos De Las Personas Con Discapacidad No. 5-13</p> <p>-No se ha realizado desde 2016 actividades relacionadas a campaña Día del Autismo.</p>
6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, es signatario de convenciones y convenios internacionales, de donde se desarrollan proyectos internacionales.</p> <p>En relación a este punto, es importante destacar que se ha creado en el Ministerio, el Voluntariado Ambiental, en el marco del Décimo Séptimo Aniversario del Ministerio, para que con el apoyo de los</p>	<p>No se promueve la participación de empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>Desde Planificación y Desarrollo, no se tiene control sobre los proyectos que los viceministerios desarrollan.</p>

	<p>jóvenes voluntarios se promueva la participación de las comunidades en la conservación, gestión y uso sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente (agosto 2017).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de proyectos de desarrollo internacional donde el Ministerio de Medio Ambiente ha participado. 	
<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p>	<p>Desde el Ministerio de Medio Ambiente se fomenta la participación social de los ciudadanos/clientes, y los grupos de interés. Esto se evidencia, por ejemplo, en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación Social en el Proceso de Evaluación Ambiental: Se dispone de un reglamento (Reglamento y Procedimiento para la Consulta Pública en el Proceso de Evaluación Ambiental) que permite a la ciudadanía conocer cómo pueden impactarles los proyectos que se levanten en su entorno. En este documento se establece que consultores y promotores de obras desarrollen un plan de socialización con las comunidades aledañas, y dejen claro si se garantiza la conservación de los recursos naturales tales como servicio de agua, drenaje, paisaje, si ha de generar contaminación sónica y otros aspectos que perturben la tranquilidad de la gente. - Acuerdos de Co-manejo de las Áreas Protegidas (Por ejemplo, Acuerdo entre el Ministerio de Medio Ambiente y Grupo Jaragua para trazar una ruta hacia el establecimiento de un mecanismo de cogestión que permita mejorar en la protección y garantizar la sostenibilidad de esta importante área protegida (agosto 2017); el Acuerdo entre el Ministerio y el Ayuntamiento Municipal de Sánchez, la Fundación Propagas, The Nature Conservancy (TNC), el Centro para la Conservación y Ecodesarrollo de la Bahía de Samaná y su Entorno (CEBSE), y la Compañía Eléctrica San Pedro de Macorís (CESPM) para la co-gestión del Parque Nacional Manglares del Bajo Yuna con el propósito de realizar actividades de conservación, educación y reforestación, orientadas a facilitar la recuperación de áreas degradadas, conservar la biodiversidad, así 	

	<p>como los atributos hídricos y escénicos del referido parque nacional (enero 2018).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consejo Regional de Coordinación para la Reserva de Biosfera Jaragua, Bahoruco y Enriquillo, integrado por representantes de las gobernaciones y alcaldías de esta zona así como por miembros de diversas organizaciones no gubernamentales y diversos ministerios. - Mesa Nacional de Co-Manejo de Áreas Protegidas de la República Dominicana con el objetivo de intercambiar las experiencias acumuladas por la gestión del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP). - Apoyo a los Comités de Cuencas que operan en las siguientes localidades: Bonao (3), Moca (1), Baní (1), San Juan de la Maguana (3), Azua (1), Barahona (1), Cuenca Artibonito (13). Sólo hay un Consejo de Cuenca y es el que administra la Cuenca del Artibonito. Estos comités están constituidos por organizaciones económicas, sociales, culturales y deportivas de cada territorio. Fueron organizados por el Viceministerio de Suelos y Aguas. Las evidencias se pueden observar en: informes, reuniones, listados de los Comités, fotos. <p>La participación social de los empleados se evidencia en actividades como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de Limpieza de playas • Actividades de Reforestación • Participación en actividades de género (Campañas contra la violencia de Género, campana para orientación sobre la igualdad y equidad. Violencia intrafamiliar enfocada en género. • Actividades del Día Internacional de la Mujer. • Día internacional de la Mujer, • Actividades de prevención de Cáncer de mama. • Semana de Latencia. • Celebración del Día Internacional de No violencia contra la mujer. (Taller para Mujeres Víctima de Violencia). 	
--	--	--

<p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>El Ministerio fomenta y participa constantemente en iniciativas de intercambio productivo de conocimientos e información con otros grupos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ministerio a través de la Dirección de Educación y Capacitación Ambiental, organiza diversas conferencias/charlas/talleres. 	<p>-No se llevan estadísticas sobre las conferencias/charlas/talleres en los que participan los técnicos el Ministerio a nivel nacional e internacional.</p> <p>-No se realizan actividades para compartir internamente los conocimientos adquiridos en actividades internacionales al resto del personal.</p>
<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La institución tiene formado el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuyo objetivo es prevenir la ocurrencia de accidentes y afectación a la salud. Este ha elaborado los siguientes documentos: Programa de Trabajo Anual del Comité, Plan de Contingencia antes Sismos, Huracanes e Incendios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Política de Seguridad y Salud en el Trabajo. Programa de trabajo, documento de la política de seguridad y salud en el trabajo y el plan de contingencia. Se han realizado charlas dirigidas a fumadores pasivos, sobre higiene, salud y medio ambiente, simulacros, etc. Charlas sobre “Lactancia Materna” y sus implicaciones en la salud tanto para la madre como para el recién nacido, charla sobre “Prevención del Cáncer de Mama” el cual se realiza cada año en conmemoración del Día Mundial del Cáncer de Mama, charla sobre Ley No. 379-81 que establece el régimen de jubilaciones y pensiones del Estado Dominicano, Charla sobre “Seguridad y Educación Vial” con especialistas de la Dirección General de Tránsito Terrestre (DIGESETT), entre otros. Listado de participación, fotos, de las actividades realizadas. 	<p>No se ha realizado una socialización de estos documentos de manera efectiva, que asegure que cualquier empleado tenga conocimiento de los mismos.</p> <p>No se ha corregido el borrador sobre medidas de prevención que un técnico debe de tomar en cuenta a la hora de realizar una inspección a instalaciones industriales, ríos, áreas protegidas, etc.</p> <p>No se ha elaborado un programa de capacitación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>No se ha logrado el cumplimiento total de las actividades del Programa de Trabajo del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>
<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por</p>	<p>Algunos de los resultados se pueden observar como evidencias, los informes sobre:</p>	

ejemplo informe de sostenibilidad).	<ul style="list-style-type: none"> • Operativos médicos • Actividades de Limpieza de playas • Actividades de Reforestación • Participación en las campañas de Concienciación sobre enfermedades eventuales como Dengue, Chikungunya y Zika, etc. Evidencias: Lista de los participantes por áreas y unidades, registros de gastos incurridos en las actividades, fotografías, filmicas y publicaciones en las redes sociales de la institución). • Participación en actividades de género (Campañas contra la violencia de Género, campana para orientación sobre la igualdad y equidad. Violencia intrafamiliar enfocada en género. • Actividades del Día Internacional de la Mujer. • Día internacional de la Mujer. • Actividades de prevención de Cáncer de mama. • Semana de Latencia. • Celebración del Día Internacional de No violencia contra la mujer. (Taller para Mujeres Víctima de Violencia). 	
-------------------------------------	--	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con...

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	-La cantidad de los servicios suministrados al público pueden verificarse en la Carta Compromiso Al Ciudadano, en la página web del Ministerio y en el portal del Ministerio de Administración Pública (MAP), específicamente en el Observatorio Nacional de los Servicios Públicos.	<p>No se ha establecido el pago de los servicios online.</p> <p>No hay una relación directa entre las actividades colocadas en el POA y los</p>

	<p>-Los resultados de los servicios prestados se evidencian en la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios realizada por la empresa SIGMADOS República Dominicana y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. En la encuesta del 2018, se obtuvo una valoración de 8.32 de una escala de 10, y el 87.7% mostro fue el nivel de satisfacción. En la encuesta que realizó el Ministerio en el 2019, fue obtuvo 7.9 de una escala de 10, y el nivel de satisfacción fue de 53.8%.</p> <p>-Varios servicios han sido colocados en línea a través de la plataforma electrónica Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE). El Ministerio, en el mes de mayo, colocó el botón de pago online (SERITE), con la asesoría de la Tesorería Nacional. Se iniciará con uno o dos servicios a modo de prueba.</p> <p>A los servicios comprendidos en la Carta Compromiso Al Ciudadano, el Ministerio de Medio Ambiente, hará el monitoreo para verificar su cumplimiento. Mientras que el MAP, dará seguimiento al cumplimiento de los compromisos asumidos por la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción ciudadana • Página web del Ministerio y del MAP. • Carta Compromiso Al Ciudadano. 	<p>servicios brindados a la sociedad.</p> <p>No existe la posibilidad de evaluar el servicio recibido en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones al ciudadano. Se pierde una oportunidad de evaluar también por este medio el servicio recibido.</p>
<p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>-En el mes de julio 2019, el ministerio, inició el proceso para la simplificación de trámites de servicios, a través de la coordinación con el MAP.</p> <p>-Los beneficiarios directos de los servicios se benefician de la innovación realizada en los servicios. Por ejemplo, a través de la plataforma Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), pueden solicitar sus servicios sin la necesidad de venir personalmente al Ministerio.</p>	

	<p>-Se realizan capacitaciones al personal técnico de las empresas e industrias del sector agropecuario y manufacturero como parte del proceso que incluye la realización de diagnóstico sobre Producción Más Limpia. Esto incluye también al personal del sector gubernamental.</p> <p>-Se realiza el Premio de Producción Más Limpia. La iniciativa es un mecanismo para promover e incentivar la implementación de la estrategia de producción más limpia del ministerio y el uso eficiente y sostenible de los recursos naturales en el país</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma VUCE • Premios de Producción Más Limpia. 	
<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p>	<p>-Se firmó un convenio entre el Ministerio de Medio Ambiente y el MAP, es el Acuerdo de Desempeño Institucional para la Aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI), 2018. El Ministro, se comprometió en: fortalecer la gestión institucional de MEDIO AMBIENTE en todos los niveles, para asegurar el cumplimiento de los objetivos, la eficiencia, la eficacia, la transparencia y la calidad de sus servicios, bajo un esquema de resultados y de rendición de cuentas, con una orientación al ciudadano/cliente, a través de la medición de resultados con indicadores de gestión.</p> <p>En forma específica MEDIO AMBIENTE se compromete a:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Implementar el Plan de Mejora Institucional en base a los indicadores de resultados de gestión establecidos en el presente Acuerdo de Desempeño. b) Establecer las medidas necesarias para que cada una de las unidades responsables asuman los compromisos establecidos en el presente Acuerdo de Desempeño. c) Facilitar todas las informaciones, evidencias y documentos necesarios para la aplicación de la EDI. 	<p>No todos los procesos están documentados con el formato estándar que evidencie la adecuación de los servicios o productos ofrecidos a normas o estándares internacionales y nacionales, así como al cumplimiento de los requerimientos de los ciudadanos.</p> <p>No existe la posibilidad de evaluar el servicio recibido en el buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones al ciudadano. Se pierde una oportunidad de evaluar también por este medio el servicio recibido.</p>

	<p>Fue establecido el Plan de Mejora Institucional, del CAF. Se ha cumplido en un 67%.</p> <p>-Se hacen encuestas de satisfacción ciudadana. En el 2018 se realizaron una el MAP, a través de la empresa SIGMADOS, y en el 2019, otra por el Ministerio de Medio Ambiente. Ambos resultados fueron socializados al personal, a través de centro de información. Además, son colocadas en el portal de la página web del Ministerio. En la encuesta del 2018, se obtuvo una valoración de 8.32 de una escala de 10, y el 87.7% mostro fue el nivel de satisfacción. En la encuesta que realizó el Ministerio en el 2019, fue obtuvo 7.9 de una escala de 10, y el nivel de satisfacción fue de 53.8%.</p> <p>-Se está en el proceso de revisión de la Carta Compromiso Al Ciudadano, específicamente, en cuanto a la medición de los servicios comprometidos.</p> <p>-Con la implementación de la Carta Compromiso se definieron indicadores que permiten el control, medición y mejora de los procesos en aspectos relacionados con el atributo principal estandarizado del tiempo de respuesta, el cual implica el cumplimiento de los plazos establecidos y compromisos asumidos con el usuario, así como los otros atributos comprometidos (fiabilidad y profesionalidad), cuyo nivel de satisfacción se medirán a través de encuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Encuesta de satisfacción ciudadana• Carta Compromiso Al Ciudadano• Formulario tiempo de respuesta.• Acuerdo de Desempeño Institucional (EDI) 2018	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte del Plan de Mejora Institucional. 	
4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	<p>Se han firmados Acuerdos Interinstitucionales con diversas instituciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de colaboración interinstitucional entre MICM, MOPC y Medio Ambiente, un mecanismo para facilitar el proceso de regulación de las estaciones de expendio de combustible de todas las categorías establecidas por la normativa vigente y que se encuentran actualmente operando. • Como un mecanismo para promover acuerdos de cooperación público-privado para implementar producción sostenible, se efectuó mediante acuerdo fortalecer la estrategia de aunar esfuerzos para efficientizar y ser más eficaz, en el avance hacia el desarrollo sostenible entre instituciones gubernamentales (Medio Ambiente, MICM, CNC, TRABAJO Y AGRICULTURA), los sectores industriales (AIEHAINA y AEIHERRERA), y con sectores agropecuarios (BANELINO, ADOGRANJA, CONFENAGRO y JAD), • El Ministerio de Medio Ambiente y más de 20 instancias del estado, participan en la plataforma de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), iniciativa de la Dirección de Aduanas. Esta información puede verificarse consultando el siguiente link: https://vucerd.gob.do/ • Ver matriz de acuerdos con agencias de cooperación internacionales. 	No se ha determinado el nivel de cumplimiento de todos los acuerdos que tiene el Ministerio con otras organizaciones gubernamentales.
5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.	Algunos resultados de las inspecciones han servido para mostrar el nivel de cumplimiento de las empresas con autorización ambiental o el nivel de conservación de ecosistemas. Algunos	No se han realizado auditorias de los resultados de impacto.

	<p>resultados han conllevado la aplicación de sanciones administrativas por ilícitos ambientales cometidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de inspección. 	<p>No se han realizado auditoria de medición de los servicios públicos parte del seguimiento del MAP a los servicios comprometidos, debido a que la Carta Compromiso Al Ciudadano, aún no ha sido concluida.</p> <p>No se han realizado las auditorías internas con periodicidad por parte del Ministerio, en cuanto al cumplimiento de las políticas, procedimientos, proceso, otros, por parte de las unidades organizaciones, debido a que la Dirección de Revisión y Análisis de las Operaciones, no estaba en funcionamiento, desde finales del 2018.En julio, 2019, fue reactivada.</p>
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>Con el apoyo de la Contraloría General de la Republica, en cumplimiento con la Ley No.10-07, se realizó en el Ministerio de Medio Ambiente la evaluación por un equipo interno el análisis de las NOBACI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informes y trabajos de implementación NOBACI. Manuales, políticas, procedimientos, formularios, matriz, instructivos, guías, otros. 	<p>No se ha realizado la capacitación sobre gestión de riesgo a todo el personal, especialmente, a los que trabajan directamente con el POA. Estas capacitaciones deben de realizarse de manera periódica, debido a la rotación o cambios del personal.</p>
<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>El Ministerio promueve mejoras continuas de los servicios y procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Servicios en líneas a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE). -Remisión online de Informe de Cumplimiento Ambiental (ICA) de las empresas con autorizaciones ambientales al Sistema de Informacion de Cumplimiento Ambiental (ICA). -Simplificación de autorizaciones ambientales categoría A, B, C 	<p>El sistema de integración y coordinación interinstitucional no está funcionando 100%. Solo en 14 provincias.</p>

	<p>en el marco de la Ventanilla Única de Permisos de Construcción, plataforma digital.</p> <p>-Como parte de la implementación de la Política Nacional de Consumo y Producción Sostenible, se estableció la Red Nacional de Producción Sostenible mediante el Decreto 337-13.</p> <p>Para desarrollar y fomentar mecanismos de incentivos, se implementó el Premio Nacional de Producción más Limpia bianual, con acciones voluntarias de instituciones privadas, públicas y ONGs.</p> <p>-Elaboración del Programa de Manejo de Residuos Sólidos En Las Vía Públicas, Plazas Comerciales y Carretera.</p> <p>-Elaboración del Proyecto de Recolección, Tratamiento y Disposición Final de Envases de Plaguicidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma electrónica Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE). Los servicios pueden verificarse consultando el siguiente link: https://vucerd.gob.do/ . • Sistema de Información de Cumplimiento Ambiental (ICA). • Servicios simplificados. 	
--	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.	En el Ministerio, se han establecido la “Política de Control Interno”, MA-I-PO-MA-001, el procedimiento “Monitoreo y Evaluación Sistema Integrado de Gestión”, MA-I-PC-MA-001, y el “Manual de Valoración y Administración de riesgos del Ministerio de Medio Ambiente”, cumpliendo con lo establecido en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), las cuales	No se han implementado estos procedimientos por cambios realizados de personal en la Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones.

	<p>están contenidas en el artículo 24 de la ley 10-07, y el artículo 47 de su reglamento, que instituye el Sistema Nacional de Control Interno, emitida por la Contraloría General de la República (CGR), los cuales establecen la responsabilidad de los líderes de realizar autoevaluaciones periódicas de sus procesos, analizar los resultados de sus operaciones y dar respuesta a los hallazgos que pudieran resultar de las mismas así como de las revisiones o auditorías realizadas internamente por la Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones.</p>	<p>No se le ha dado seguimiento a la implementación de las acciones correctivas que se han derivado de los hallazgos reportados en las auditorías que se han realizado en el ministerio.</p>
<p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>Cada unidad organizativa del Ministerio de Medio Ambiente cuenta con un presupuesto elaborado de acuerdo a su Plan Operativo Anual (POA), a cuya ejecución se da seguimiento mensualmente, tal como está establecido en el “Instructivo para completar la matriz de seguimiento trimestral del Plan Operativo Anual (POA)”.</p> <p>Asimismo cuenta con procedimientos para la gestión de los recursos humanos, tecnológicos y de gestión y control de la Información.</p> <p>Se están aplicando acuerdos de desempeño, para evaluar por cada unidad organizacional y por cada empleado su desempeño respecto de los objetivos y metas definidos en el plan operativo anual de cada unidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instructivo para completar la matriz de seguimiento trimestral del Plan Operativo Anual (POA). • Política de Control y Seguridad de la Información. Código MA-I-PO-PD-001 • Ver los acuerdos de desempeños del 2018 que fueron remitidos a la Dirección de Recursos Humanos. • Procedimientos, elaborados en el marco del proceso de implementación de NOBACI. 	<p>No se cuenta con un Sistema de Gestión del desempeño organizacional, que contemple indicadores de gestión con los cuales se controlen la efectividad, eficiencia y eficacia de los procesos.</p>
<p>3. Resultados de la mejora del</p>	<p>Como parte de la mejora continua de sus operaciones, el</p>	<p>No se cuenta con un Sistema de</p>

<p>desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>ministerio ha implementado mejoras relacionadas con la integración y coordinación institucional como se muestra a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Integración y coordinación interinstitucional habilitando la interoperabilidad en 32 provincias y sede central con MOPC, MITUR, y Ayuntamientos para otorgamiento de autorizaciones ambientales categoría C, D y No Objeciones en el marco de la Ventanilla Única de Permisos de Construcción, para un instrumento multicanal que integra una plataforma digital. 2. En coordinación interinstitucional y con la Dirección de Evaluación de Impacto Ambiental, bajo la sombrilla de los Acuerdo de Producción Sostenible se crearon Términos de Referencia (fichas técnicas), para los sectores industriales Porcino, Avícola y Vacuno; con miras de proporcionar una herramienta que le permita a los sectores entrar al proceso de evaluación de impacto ambiental para determinar su viabilidad. 3. El Ministerio en coordinación con otras instituciones ha implementado un instrumento multicanal que integra una plataforma digital en coordinación con aduana y el Ministerio de Agricultura, para procesos de entrega de Permisos, de Fertilizantes y de excedentes de agregados. La plataforma es VUCE (Ventanilla de Comercio Exterior), donde ya hay varios servicios en línea. 4. Sistema de Información de Cumplimiento Ambiental (ICA), a través del mismo se pueden remitir los informes de cumplimiento ambiental (ICA), que las empresas con autorizaciones ambientales entregan semestralmente, como parte de verificar su desempeño ambiental en 	<p>gestión del desempeño organizacional, que contemple indicadores de gestión con los cuales se controlen la efectividad, eficiencia y eficacia de los procesos.</p>
---	--	--

	función de su Plan de Manejo y Adecuación Ambiental (PMAA).	
4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).		No se ha realizado.
5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).		No se tiene un registro de información actualizado que evidencie el grado de cumplimiento de todos los acuerdos que el Ministerio de Medio Ambiente ha realizado.
6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, ha aplicado el uso de la Tecnología de la Información su el fortalecimiento. Del mismo modo, se firmó en el año 2017 un acuerdo de cooperación interinstitucional con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), a los fines de ejecutar acciones para la implementación del Plan de Gobierno Electrónico. También, en el 2019, se firmó otro acuerdo sobre la prestación de los servicios que ofrece el ministerio.</p> <p>Como parte de la estrategia institucional de mejorar los servicios que brinda el Ministerio a la ciudadanía y fortalecer su capacidad de respuesta, se creó un Centro de Contacto y Atención al Usuario (“Línea Verde”) que permite la notificación de denuncias por vía telefónica o por medio de redes sociales.</p> <p>El Ministerio desde septiembre del 2018, inicio la automatización de sus servicios con los servicio en líneas a través de la plataforma Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), actualmente hay 10 servicios que se ofrecen en línea.</p> <p>Se creó la plataforma de Sistema de Información de Cumplimiento Ambiental (ICA). Las personas y empresas consultoras pueden remitir el Informe de Cumplimiento Ambiental (ICA), que da seguimiento al Plan de Manejo y Adecuación Ambiental (PMAA), a las empresas con</p>	

	<p>autorizaciones ambientales, pueden remitir su ICA online.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de cooperación y de prestación de servicios OPTIC-Medio Ambiente. • https://vucerd.gob.do/ • Plataforma ICA. (https://icav1.azurewebsites.net/) 	
7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.	<p>Contamos con una unidad interna de la Contraloría General de la República, la cual realiza auditorías al 100%, de las solicitudes que recibe para libramiento y liquidación de fondos, ingresos y pagos de cheques. Es decir, fiscalizar que toda la información esté de acuerdo a lo solicitado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes mensuales de la unidad de auditoría. 	-No se han realizado las auditorías internas con periodicidad por parte del Ministerio, en cuanto al cumplimiento de las políticas, procedimientos, proceso, otros, por parte de las unidades organizaciones, debido a que la Dirección de Revisión y Análisis de las Operaciones, no estaba en funcionamiento, desde finales del 2018. En julio, 2019, fue reactivada.
8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales fue reconocido por MAP en el 2018, por los trabajos realizados para lograr los objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS 14 Conservación de los Mares y Océanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ver informe de premios otorgado por el MAP, en enero del 2019. 	<p>No se ha realizado la participación a premios a premios de calidad y la certificación de la calidad del sistema de gestión.</p> <p>No existe un sistema de gestión de calidad instaurado oficialmente.</p>
9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.	<p>En la ejecución del presupuesto del año 2018 fue de un 73.31% Par lo que va del año 2019, hasta junio, 47.51%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportes de ejecución presupuestaria. • Portal de transparencia. 	
10.Resultados de las auditorías e	En el Ministerio, se han realizado distintas auditorías, por la Cámara de	No se ha realizado un informe general

<p>inspecciones de la gestión financiera.</p>	<p>Cuentas de la República, tanto en el año 2008 como para los períodos 2010-2014 y 2015-2016, sobre la relación de ingresos y gastos, donde se han identificado áreas de mejora a nivel institucional. En ese sentido, el Ministerio ha hecho reparos, logrando algunas mejorías. Ver evidencia: Área de Contabilidad.</p> <p>Hay un estricto control a través del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), que no permite desviaciones en las gestiones financieras. Este sistema funge como el instrumento facilitador del cumplimiento del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE). Además, existe una unidad de auditoría interna de la Contraloría General de la Republica.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de ejecución presupuestaria. • Asignaciones presupuestarias y modificaciones presupuestarias. • Reporte de auditoría Cámara de Cuentas de la República. • Cuotas trimestrales (del presupuesto aprobado). 	<p>dando seguimiento a los puntos identificados como debilidades en las auditorías realizadas por la Cámara de Cuentas, en las diferentes áreas administrativas y financiera.</p>
<p>II. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>Existe un estricto control en la distribución y gasto de los fondos, así como de redición de cuentas de los mismos. Todos los costos de la Institución están bajo el cumplimiento de la Ley de Compras y Contrataciones No. 340-06.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe estado Financiero. • Reportes de compra menor. • Reportes de comparaciones de precio. • Concursos licitaciones. 	

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.