

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(Basado en el Modelo CAF de Excelencia en la Gestión)**

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinadora:
Solhanlle Bonilla Duarte
Directora de Planificación y Desarrollo

Evaluador(es):
William Fermin
Encargado Departamento de Calidad en la Gestión,
Dirección de Planificación y Desarrollo

Santo Domingo,
30 de julio de 2021

Contenido

Resumen ejecutivo	3
1. Aspectos generales	5
1.1. Marco institucional	6
1.1.1. Misión.....	6
1.1.2. Visión	6
1.1.3. Valores institucionales.....	6
1.1.4. Base legal.....	8
1.1.5. Estructura organizativa.....	8
1.1.6. Servicios.....	8
1.2. Síntesis del Plan Estratégico Institucional	12
2. Resultados del proceso de autoevaluación.	20
2.1. Principales fortalezas identificadas	20
2.1.1. Criterios facilitadores.....	20
2.1.2. Criterios de resultados	32
2.2. Áreas que impulsan a la mejora institucional.....	41
2.2.1. Áreas de mejora en los Criterios facilitadores.....	44
2.2.1.1 Liderazgo.....	44
2.2.1.2 Planificación y Estrategia.....	47
2.2.1.3 Personas.....	50
2.2.1.4 Alianzas y Recursos.....	51
2.2.1.5. Procesos.....	54
2.2.2. Áreas de mejora en los criterios de resultados	56
2.2.2.1 Resultados en los Ciudadanos/Clientes.	56
2.2.2.2 Resultados en las Personas.....	59
2.2.2.3 Resultados de la Responsabilidad Social.....	61
2.2.2.4 Resultados Clave Del Rendimiento.	63
3. Conclusiones y lecciones aprendidas	66
4. Anexo	67
4.1. Equipos de autoevaluación interna CAF 2021	67
4.2. Guía de autoevaluación aplicada.	68

Resumen ejecutivo

El Modelo CAF (Marco Común de Evaluación) es uno de los indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), implementado mediante el decreto presidencial 2011-10, administrado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), es un modelo europeo utilizado 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. A través de la evaluación de nueve (9) criterios y veintiocho (28) subcriterios del CAF, se 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 de la guía elaborada para tales fines, se puede medirse el nivel de excelencia alcanzado.

La autoevaluación del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales bajo la metodología CAF, fue realizada por diferentes equipos integrado por representantes de diferentes áreas que fueron formados atendiendo a su relación con los criterios de la guía de autoevaluación CAF.

Los integrantes del Comité de Calidad, participaron en cada uno de los grupos conformados, para cada uno de los criterios a evaluar.

La autoevaluación realizada en el 2021 inició con la capacitación a los equipos de la autoevaluación interna, con la asistencia técnica de la Sr. María Ogando, analista de la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional del Ministerio de Administración Pública (MAP). La realización del proceso de la autoevaluación fue realizada en el periodo de marzo a junio del 2021. Esta es la actualización número cinco (5), luego de la realización de la primera en el 2014.

Alguna de las principales fortalezas identificadas en el 2021 son las siguientes:

1. Fue actualizado el Plan Estratégico Institucional (PEI) para el próximo cuatrienio 2021-2024.
2. Se realiza encuesta de satisfacción anualmente, para conocer la percepción de los ciudadanos/clientes sobre los servicios ofrecidos, y realizar las mejoras correspondientes. Se evalúa la calidad de los atributos de los servicios.
3. Fue desarrollada una plataforma para dar seguimiento a los planes operativos anuales (POA), proyectos, metas presidenciales e indicadores de gestión que está en proceso de prueba.
4. Fueron elaborados los manuales de Calidad, Procedimientos y de Control Interno.
5. Fue elaborada la Política de Calidad.

Alguna de las principales áreas de mejoras identificadas son las siguientes:

1. No se ha actualizado la Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

MEDIO AMBIENTE

2. No se ha incorporado las políticas de sostenibilidad ambiental en el PEI.
3. No ha sido socializada ni divulgada en toda la institución la Política de Calidad.
4. No se ha actualizado la página web con respecto a los servicios públicos que ofrece la institución.
5. No se ha implementado el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales de la Política Ambiental institucional, como fue concebido.

Plan de Mejora Institucional

El Plan de Mejora Institucional es uno de los subindicadores del SISMAP. Se requiere la elaboración de dos informes, uno que contemple la ejecución de al menos el 50% de las acciones propuestas, para un valor de 80% en el SISMAP y otro que contemple un 85%, para un valor de un 100% en dicho Sistema.

A partir de la autoevaluación realizada se hizo el Plan de Mejora. El primer informe del Plan de Mejora de la versión 2019-2020, requerido por el MAP, fue cumplido en un 57%. El primer informe de la versión 2020-2021, solo ha sido cumplido en un 33%, parte de este incumplimiento se ha debido a la pandemia.

1. Aspectos generales

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales es el órgano rector de la gestión del medio ambiente y de los recursos naturales. La institución se encarga de la elaboración y fiscalización de las políticas de medio ambiente y recursos naturales, la coordinación e integración interinstitucional para incorporar la dimensión ambiental en las decisiones y acciones de la sociedad y la aplicación efectiva de los instrumentos para la gestión de los ecosistemas y la preservación del patrimonio natural y cultural de la nación.

Funciones esenciales

El enfoque de funciones esenciales se articula con el concepto de la cadena de valor o cadena de resultados que orienta la planificación pública en la República Dominicana, cuyo propósito es el de mejorar el desempeño de la administración pública como garante de los derechos de la población, de conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Constitución.

Bajo ese marco, las funciones esenciales del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales engloban el conjunto de actuaciones operativas y estratégicas que esta institución debe realizar para que todos los agentes y actores sociales contribuyan a conservar, proteger, restaurar y asegurar el uso sostenible del capital natural de la Nación, con el fin de alcanzar el desarrollo sostenible. Las funciones esenciales se describen a continuación:

- a) Elaborar, ejecutar y fiscalizar las políticas sobre medio ambiente y recursos naturales.
- b) Dar cumplimiento a los acuerdos internacionales ratificados por el país en los temas relativos al medio ambiente y los recursos naturales.
- c) Impulsar la incorporación de la dimensión ambiental y de uso sostenible de los recursos naturales en el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública.
- d) Elaborar y supervisar la aplicación de instrumentos de gestión ambiental que incorporen la valoración ecológica y económica de los ecosistemas y recursos naturales e incentiven los métodos de producción y consumo sostenibles, de conformidad con la legislación vigente.
- e) Administrar los recursos naturales de dominio del Estado, y velar por su aprovechamiento sostenible integrado.
- f) Garantizar la conservación y el uso sostenible del patrimonio natural de la Nación, a fin de mantener la producción de los bienes y servicios que proveen los ecosistemas y la diversidad biológica.
- g) Prevenir y controlar la contaminación del medio ambiente y de los recursos agua, suelo y aire.
- h) Garantizar el acceso a la información, a la educación y a la participación en asuntos ambientales.

1.1. Marco institucional

1.1.1. Misión

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.

1.1.2. Visión

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.

1.1.3. Valores institucionales

- a. **Integridad:** tiene que ver con el comportamiento general de las personas. Incluye las cualidades personales de honestidad, sinceridad, rectitud y ausencia o actitud de rechazo a las influencias corruptivas y, además, estar en disposición permanente de cumplir y adoptar las normas legales internas de la Entidad.
- b. **Equidad:** igualdad social con valoración de la individualidad, juzgando con imparcialidad y brindando las condiciones y oportunidades a todas las personas.
- c. **Tolerancia:** se refiere a la disposición de la entidad y sus colaboradores a respetar a las personas y sus opiniones, indistintamente de su raza, credo, preferencias políticas, edad, género, orientación sexual, condición social y física, etc.
- d. **Transparencia:** exige del servidor público la ejecución diáfana de los actos del servicio e implica que éstos tienen, en principio, carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica que tenga interés legítimo en el asunto.
- e. **Discreción:** el servidor público debe de actuar con prudencia y reservas respecto a la información a la que tenga acceso o le sea suministrada con motivo de sus funciones y debe evitar dar declaraciones públicas o participar en actos públicos que comprometan o aparenten comprometer el cumplimiento de sus funciones o a la Entidad para la cual trabaja.

MEDIO AMBIENTE

- f. **Calidad del servicio:** la capacidad institucional de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, basada en los atributos de empatía, tiempo de respuesta, fiabilidad, seguridad y accesibilidad.
- g. **Solidaridad:** se define como la capacidad de trabajar en equipo respetando y ayudando, lo más que se pueda, y unidos por una meta en común. La solidaridad proviene del instinto humano para buscar la convivencia social, a sentirse hermanado a sus semejantes, logrando, con ello, una total cooperación en proyectos o metas en común.
- h. **Superación y esfuerzo:** tienen, en principio, carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona natural o jurídica que tenga interés legítimo en el tema.
- i. **Respeto Mutuo:** es la consideración o deferencia que se otorga a la otra persona, basada en el sentimiento de la reciprocidad, donde se da y se recibe el mismo respeto.
- j. **Trabajo en equipo:** conjunto de personas o ideas claves que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común.
- k. **Responsabilidad:** es un valor personal que observamos en todos los servidores. Significa ser responsable de sus actos dando el buen ejemplo.
- l. **Innovación:** producir y crear nuevas formas de realizar el trabajo, adaptándose a las tendencias del momento, contribuyendo a mejorar el desempeño propio y el desarrollo institucional.
- m. **Excelencia profesional:** compromiso con la excelencia en todas las actividades. Orientación hacia el logro de los resultados con energía, pasión y sentido de urgencia.
- n. **Respeto del medio ambiente y los recursos naturales:** compromiso de la institución y de su personal de implementar buenas prácticas para la conservación y el uso sostenible del medio ambiente y los recursos naturales, para un medio ambiente sano que beneficie a las generaciones presentes y futuras.

1.1.4. Base legal

- Constitución Dominicana, 2015
- Ley General Sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales (Ley 64-00)
- Ley 166-12 que crea el Sistema Nacional para la Calidad (SIDOCAL).
- Decreto 211-10, que establece el Modelo CAF, Carta Compromiso Al Ciudadano y el Premio Nacional en la administración pública.

1.1.5. Estructura organizativa

La estructura organizativa del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales está amparada en la Resolución No. 20-2017, que modifica la estructura organizativa, aprobada mediante Resolución No. 08-2016.

Las áreas temáticas del ministerio están representadas por las siguientes unidades organizativas:

- Viceministerio de Gestión Ambiental (VGA)
- Viceministerio de Áreas Protegidas y Biodiversidad (VAPB)
- Viceministerio de Suelos y Aguas (VSA)
- Viceministerio de Recursos Costeros y Marinos (VRCM)
- Viceministerio de Recursos Forestales (VRF)

Otras áreas son: las unidades normativas y de máxima dirección, consultivas, de coordinación externa, asesoras, auxiliares o de apoyo, sustantivas u operativas.

Además, como unidades desconcentradas se establecieron cuatro (4) Direcciones Regionales, que abarcan todo el territorio nacional: Regional Norte, Central, Este y Sur. Estas unidades están integradas por los departamentos provinciales que hay en cada provincia del país. Anteriormente, estos departamentos se llamaban direcciones.

Para más información, acceder a la resolución No. 20-2017, a través del siguiente link: https://ambiente.gob.do/wp-content/uploads/2018/10/RESOLUCION- 20_2017.pdf

1.1.6. Servicios

A continuación, el listado de servicios que ofrece la institución.

NO.	SERVICIOS	TIEMPO DE RESPUESTA	UNIDAD ORGANIZATIVA
1	Autorización Ambiental de Proyecto, Obra o Actividad (Categoría A, B y C).	Categoría A: 190 días laborables Categoría B: 125 días laborables Categoría C: 60 días laborables	



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MEDIO AMBIENTE

2	Autorización Importación de Gases y Equipos con gases controlados.	30 días laborables	Viceministerio de Gestión Ambiental
3	Autorización importación Sustancias Químicas Industriales.	15 días laborables	
4	Renovación y Modificación de Autorización Ambiental.	90 días laborables	
5	Sustitución por pérdida de autorización Ambiental.	45 días laborables	
6	Certificación de Asignación de Cuotas para la Importación de Sustancias reguladas por el Protocolo de Montreal para la protección de la Capa de Ozono.	1-5 días laborables	
7	Asistencia Técnica para Tratamiento y Disposición Final de Productos Decomisados.	30 días laborables	
8	Asistencia Técnica sobre monitoreo y análisis de calidad del aire.	15 días laborables	
9	Asistencia Técnica Instauración del Programa Nacional de 3R (reducción, reutilización y reciclaje).	30 días laborables	
10	Autorización para actividades con fuegos artificiales.*	15 días laborables	
11	Certificación y/o renovación para prestadores de servicios Ambientales.	15 días laborables	
12	Carta de No Objeción.	15 días laborables	
13	Autorización de Acceso a Recursos Genéticos y Beneficios Compartidos.	60 días laborables	
14	Autorización de concesiones para operaciones ecoturísticas en las áreas protegidas.	45 días laborables	
15	Autorización de mantenimiento, tenencia, manejo y exhibición de animales silvestres en cautiverio.	3-5 días laborables	
16	Autorización para el Co-manejo de las Áreas Protegidas.	Plazo no mayor de 3 meses	
17	Autorización para estudios de investigaciones relacionados con las Áreas Protegidas y la Biodiversidad.	15 días laborables	
18	Autorización temática ambiental para observación de ballenas en el Santuario de Mamíferos Marinos Bancos de La Planta y La Navidad.	25 días laborables	
19	Autorización de Importación de Trofeos de Caza y Pieles Exóticas.	3-5 días laborables	
20	Autorización de Importación de Artículos Terminados elaborados con Pieles Exóticas Curtidas.	3-5 días laborables	
21	Autorización de Importación/Exportación de animales silvestre.	3-5 días laborables	



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MEDIO AMBIENTE

22	Autorización de Importación/Exportación de Plantas Vivas de Vida Silvestre y en General.	3-5 días laborables	
23	Autorización para realizar Grabaciones en Áreas Protegidas.	15 días laborables	
24	Autorización para visitas a Áreas Protegidas.	Si es gratis, en 10 días laborables. Si es con pago de entrada, entrega inmediata	
25	Autorización de Importación /Exportación de Especies Acuáticas vivas.	1-5 días laborables	
26	Formación a Guías Ecoturísticos Interpretes de la Naturaleza.	4-8 meses	
27	Certificación de ubicación de propiedades dentro o fuera de un área protegida (Certificación de Parcela).	30 días laborables	
28	Certificación No Objeción a Saneamiento y/o Deslinde.	30-60 días laborables	
29	Autorización para Derecho a Cacería.	3-7 días laborables	
30	Autorización para Importación/Exportación de madera.	4-5 días laborables	
31	Autorización de Planes Operativos para proyecto de manejo forestal.	15 días laborables	
32	Autorización para el Manejo de Plantaciones forestales.	30 días laborables	
33	Autorización para corte de árboles.	30 días laborables	
34	Autorización para exportación/importación de productos carbón vegetal.	15 días laborables	
35	Autorización para instalaciones y operaciones industriales forestales.	60 días laborables	
36	Autorización de planes para proyecto de manejo forestal.	60 días laborables	
37	Certificación para regentes forestales (prestadores de servicios forestales).	30 días laborables	
38	Certificado de Plantación y Derecho al Corte.	De 3 semanas a 1 mes	
39	Asistencia Técnica para Fomento Forestal.	8 días laborables	
40	Autorización de Canalización de Ríos, Adecuación de Cauces y Extracción de Sedimentos.	20 días laborables	Viceministerio de Suelos y Aguas
41	Autorización de Construcción y Explotación de pozos para uso de Aguas Subterráneas (concesiones de uso).	10-15 días laborables	
42	Autorización de Descarga de Aguas Residuales al Suelo y Subsuelo.	10-15 días laborables	

MEDIO AMBIENTE

43	Autorización de extracción de materiales de la corteza terrestre a proyectos o instalaciones en operación (conduces y autorización de operación para minería no metálica).	a) 15 días laborables (para conduce) b) 80 días laborables (Si es para Autorización de operación para minería no metálica).	
44	Autorización para Importación de Fertilizantes.	1-5 días laborables	
45	Autorización para Importación de Muestras de Fertilizantes.	5-10 días laborables	
46	Autorización para la Exportación de Agregados.	4-5 días laborables	
47	Autorización para Transporte y Disposición Final de Escombros.	5-10 días laborables	
48	Autorización de usufructo de Espacios Marinos.	90 días laborables	Viceministerio de Recursos Costeros y Marianos
49	Autorización para realización de actividades en zonas costeras.	10-15 días laborables	
50	Autorización para viveros y Zoológicos de Corales y otras Especies Marinas.	10-15 días laborables	
51	Certificación para el Despacho de Embarcaciones en Puerto (Retenidas por ilícito ambiental).*	1-3 días laborables	
52	Asistencia Técnica para Rehabilitación de la Vegetación y Saneamiento de Ecosistemas Costeros y Marinos.	15 días laborables	
53	Capacitación en Temas sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales.	3-10 días laborables	Dirección de Educación y Divulgación Ambientales
54	Certificación de las Treinta (30) horas de Servicio Ambiental Estudiantil.	Plazo no mayor de 4 meses	
55	Certificación de Habilitación a las Asociaciones Sin Fines de Lucros (ASFL) del sector Medio Ambiente y Recursos Naturales.	2-3 meses	Dirección de Participación Social
56	Denuncias Ambientales.	15 días laborables	
57	Certificado de Registro de Impacto Mínimo (CRIM).	30 días laborables	Departamentos Provinciales
58	Asistencia Técnica para la Elaboración de Mapas Básicos y Temáticos de Recursos Naturales y Ambientales.	2-8 días laborables	Dirección de Información Ambiental y RRNN

1.2. Síntesis del Plan Estratégico Institucional

Como parte de la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI), se elaboraron los objetivos estratégicos y líneas estratégicas. El PEI se encuentra en la página web de la institución, junto con el Plan Operativo Anual (POA), el cual es la herramienta utilizada para su aplicación.

A continuación, se exponen los objetivos y líneas estratégicos definidas en el PEI para la institución.

Objetivos estratégicos:

- **Gran Objetivo Estratégico del Período**

Consolidar la rectoría del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y elevar la jerarquía del Sistema de Autorizaciones Ambientales que administra, para la aplicación efectiva de la política transversal de sostenibilidad ambiental establecida en la END 2030 en todas las acciones del gobierno y de los actores privados.

- **Ejes Estratégicos del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales**

Los cinco Ejes Estratégicos que orientan el accionar del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales durante el período 2021-2024 fueron definidos mediante un proceso participativo que incluyó la evaluación del PEI 2012-2016, el análisis del marco legal y del contexto interno y externo, así como de los múltiples compromisos internacionales vinculantes para la República Dominicana en materia ambiental y de desarrollo sostenible. Los Ejes Estratégicos contribuyen al logro del Gran Objetivo Estratégico del período y a enfrentar de manera acertada los desafíos de carácter interno y externo que enfrenta este Ministerio, como puede verse a continuación:

Tabla 01. Ejes y objetivos estratégicos.

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE)
Fortalecimiento y desarrollo de las capacidades institucionales.	OE1: dirigir el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de conformidad con su Misión institucional, bajo los principios de eficiencia, transparencia y gestión por resultados.
Desarrollo y fortalecimiento de instrumentos de gestión del medio ambiente y los recursos naturales.	OE2: elevar la conciencia ciudadana y la responsabilidad social de los actores económicos, a fin de garantizar la conservación y el uso sostenible del capital natural, proteger la salud de la población y estimular la adopción de modalidades de consumo y producción sostenibles, adaptadas a los efectos adversos del cambio climático.
Preservación del patrimonio natural y cultural de las áreas protegidas.	OE3: garantizar la conservación y preservación de muestras representativas de los diferentes ecosistemas y del patrimonio natural y cultural de la República Dominicana, para asegurar la permanencia y optimización de los servicios ambientales y económicos que estos ecosistemas ofrecen a la sociedad dominicana en la presente y futuras generaciones.
Aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y de la biodiversidad con enfoque ecosistémico y de cuenca.	OE4: Asegurar la conservación el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y sus servicios.
Gestión de la calidad ambiental de los ecosistemas y asentamientos humanos.	OE5: Prevenir, mitigar y reducir la contaminación y otros daños a los ecosistemas y recursos naturales del país, y aplicar medidas de mitigación y adaptación a los efectos del cambio climático.

Fuente: PEI 2021-2024, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Ejes estratégicos

- **Eje Estratégico 1: Fortalecimiento y desarrollo de las capacidades institucionales.**

Para poder desempeñar sus funciones esenciales como órgano rector de la gestión del medio ambiente, de los ecosistemas y de los recursos naturales y para lograr su Misión institucional, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales tiene que fortalecerse de manera continua y desarrollar las capacidades requeridas para liderar un sistema integrado de gestión ambiental y de recursos naturales que en términos de estructura organizacional, personal, tecnologías, procesos y comunicación, asegure el cumplimiento de la legislación ambiental, así como de los acuerdos multilaterales de medio ambiente y acuerdos comerciales con implicaciones ambientales suscritos por el país, de los cuales es el punto focal gubernamental. Hacia eso apunta el Eje Estratégico No. 1.

EJE ESTRATÉGICO	1- Fortalecimiento y desarrollo de las capacidades institucionales.
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OE1: Dirigir el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de conformidad con su Misión institucional, bajo los principios de eficiencia, transparencia y gestión por resultados.

RESULTADOS ESTRATÉGICOS	
1-OE1-R1	Actualizados la estructura organizacional y los procesos, respondiendo a las necesidades institucionales.
1-OE1-R2	Implementado un modelo de gestión del personal orientado al logro de resultados.
1-OE1-R3	Fortalecidos los procesos institucionales, mediante el control de calidad, la medición del desempeño, la transparencia y el monitoreo y evaluación sistemáticos.
1-OE1-R4	Implementada una estrategia de comunicación y establecidos los mecanismos de difusión interna y externa.
1-OE1-R5	Implementada una estrategia nacional de educación ambiental.
1-OE1-R6	Tecnología adecuada a las necesidades de la institución para la mejora de los procesos, la seguridad e integridad de la información.
1-OE1-R7	Fortalecidos los mecanismos de articulación interinstitucional para la gobernanza ambiental

MEDIO AMBIENTE

- **Eje Estratégico 2: Desarrollo y fortalecimiento de instrumentos de gestión del medio ambiente y los recursos naturales.**

Una de las funciones esenciales del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales es elaborar y supervisar la aplicación de instrumentos de gestión ambiental que incorporen la valoración ecológica y económica de los ecosistemas y recursos naturales e incentiven los métodos de producción y consumo sostenibles, adaptados a los efectos adversos del cambio climático, de conformidad con la legislación vigente. Los instrumentos para la gestión del medio ambiente y los recursos naturales fueron definidos en el Título II de la Ley General 64-00 y han sido enriquecidos sucesivamente con la ampliación de la legislación ambiental. Los distintos acuerdos multilaterales de medio ambiente y acuerdos comerciales suscritos por la República Dominicana establecen a su vez otros instrumentos de gestión ambiental de obligado cumplimiento. Al desempeño de la función esencial del Ministerio en el manejo de esta materia compleja de los instrumentos de gestión está dedicado el Eje Estratégico No. 2.

EJE ESTRATÉGICO	2- Desarrollo y fortalecimiento de instrumentos de gestión del medio ambiente y los recursos naturales.
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OE2: Elevar la conciencia ciudadana y la responsabilidad social de los actores económicos, a fin de garantizar la conservación y el uso sostenible del capital natural, proteger la salud de la población y estimular la adopción de modalidades de consumo y producción sostenibles, adaptadas a los efectos adversos del cambio climático.

RESULTADOS ESTRATÉGICOS	
2-OE2-R7	Oficializadas las normas y los criterios de uso del territorio y de las áreas marinas adyacentes de la República Dominicana.
2-OE2-R8	Incorporado el análisis de riesgos climáticos y acciones de mitigación en la emisión de permisos y licencias ambientales.
2-OE2-R9	Consensuada política de estímulo a los esfuerzos de reducción de emisiones en el marco de la NDC ¹ , para los sectores productivos contemplados en la misma.
2-OE2-R10	Fortalecido el Sistema de Información Ambiental y de Recursos Naturales.
2-OE2-R11	Actualizados los criterios y la metodología para incorporar la sostenibilidad ambiental y la producción y consumo sostenible en las políticas públicas de los distintos ministerios y entidades, conforme a las leyes 1-12 y 64-00 y a los Decretos 134-14 y No. 153-15.

¹ Contribución Nacional Determinada ante la Convención Marco de Cambio Climático.

- **Eje Estratégico 3: Preservación del patrimonio natural y cultural de las áreas protegidas.**

Una de las funciones esenciales del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales es garantizar la conservación y el uso sostenible del patrimonio natural de la Nación, a fin de mantener la producción de los bienes y servicios que proveen los ecosistemas y la diversidad biológica. Un pilar esencial para cumplir con esta función es la preservación del patrimonio natural contenido en las áreas protegidas, como bien lo establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 en su línea de acción 4.1.1.14, la cual propone: “Fortalecer el Sistema Nacional de Áreas Protegidas [SINAP] como medio para la conservación del patrimonio natural y potenciar que las comunidades reciban sus beneficios.”

Según revela el Quinto Informe Nacional de Biodiversidad de 2014, aunque se ha fortalecido el Sistema Nacional de Áreas Protegidas y se estableció un fondo patrimonial para las mismas, todavía falta lograr un control adecuado para evitar el avance de la frontera agrícola y ganadera dentro de algunos parques nacionales, así como de la colecta o captura de especies protegidas y en peligro de extinción. El Eje Estratégico No. 3 del PEI 2021-2024 se propone lograr resultados positivos en esa dirección.

EJE ESTRATÉGICO	3- Preservación del patrimonio natural y cultural de las áreas protegidas.
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OE3: Garantizar la conservación y preservación de muestras representativas de los diferentes ecosistemas y del patrimonio natural y cultural de la República Dominicana, para asegurar la permanencia y optimización de los servicios ambientales y económicos que estos ecosistemas ofrecen a la sociedad dominicana en la presente y futuras generaciones.

RESULTADOS ESTRATÉGICOS	
3-OE3-R12	Regularizada y saneada la propiedad y usufructo de las áreas protegidas (AP).
3-OE3-R13	Ampliado y eficientizado el servicio de vigilancia y protección de las Áreas Protegidas.
3-OE3-R14	Valorizadas las AP prioritarias para el uso público y sostenible, procurando equilibrio entre la conservación y la utilización de la diversidad biológica.
3-OE3-R15	Fomentado el desarrollo de prácticas productivas innovadoras y sostenibles vinculadas al SINAP, con participación de las comunidades locales.

- **Eje Estratégico 4: Aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y de la biodiversidad con enfoque ecosistémico y de cuenca.**

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales es el responsable de ejercer la rectoría del capital natural del país, administrar los recursos naturales de dominio del Estado que le hayan sido asignados y velar por su conservación y uso sostenible, a fin de mantener la producción de los bienes y servicios que proveen los ecosistemas.

El Eje Estratégico No. 4 aborda esa responsabilidad desde la perspectiva del enfoque ecosistémico y de cuenca. El enfoque ecosistémico plantea la gestión sostenible del capital natural (suelo, agua, aire y los organismos vivos que pueden utilizarse para la producción de bienes y servicios que dan beneficios al ser humano) promoviendo la conservación y el uso sostenible. Esta visión se articula con la gestión integrada de cuencas, consistente en un sistema holístico de gestión de recursos naturales que comprende la interrelación de los elementos de la tierra y del agua en una cuenca, manejados sobre una base ecológica y socioeconómica, para favorecer la articulación de la política ambiental en el gobierno, las comunidades, la industria y el sector productivo en general, mediante alianzas estratégicas y la inclusión más amplia de los actores sociales.

Desde esa perspectiva holística, los resultados estratégicos de este eje se alinean con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible, la cual incorpora la diversidad de compromisos asumidos por el país con los acuerdos multilaterales de medio ambiente, donde destacan el Convenio de Diversidad Biológica, la Convención Marco de Cambio Climático y la de Lucha Contra la Desertificación y la Sequía. El logro de esos resultados requiere que el Ministerio de Medio Ambiente fortalezca sus capacidades como órgano rector para elaborar, ejecutar y fiscalizar las políticas sobre medio ambiente y recursos naturales, y para liderar la acción articulada y coordinada del Estado Dominicano con el sector privado, con la sociedad civil, las organizaciones comunitarias, los gobiernos locales, y con todos los actores interesados en la preservación del patrimonio natural de la Nación, como garantía para el desarrollo sostenible.

La sequía que ha afectado a vastas zonas de la República Dominicana en los últimos años ha puesto de relieve que la adecuada gestión de los recursos hídricos es una estrategia esencial para garantizar la seguridad hídrica y la seguridad alimentaria, y para minimizar los conflictos de competencia por el agua, que probablemente formarán parte de la nueva “normalidad” que trae consigo el cambio climático.

Desde los inicios de la década de los 90 del siglo pasado, la gestión integrada de los recursos hídricos (GIRH) ha sido aceptada internacionalmente como el paradigma para la gestión eficiente, equitativa y sostenible del recurso agua, porque comprende la gestión de la calidad y de la disponibilidad de agua superficial y subterránea, y su relación con los demás recursos naturales, particularmente el suelo, así como las políticas de distribución de ese recurso vital entre los distintos usuarios que lo demandan.

MEDIO AMBIENTE

Todos los elementos enunciados en los párrafos precedentes han sido incorporados en el Eje Estratégico No. 4.

EJE ESTRATÉGICO	4- Aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y de la biodiversidad con enfoque ecosistémico y de cuenca².
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OE4: Asegurar la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y sus servicios.

RESULTADOS ESTRATÉGICOS	
4-OE4-R15	Protegidos y restaurados los ecosistemas terrestres y costero-marinos.
4-OE4-R16	Fortalecido el manejo sostenible de cuencas hidrográficas.

- **Eje Estratégico 5: Gestión de la calidad ambiental de los ecosistemas y asentamientos humanos. Introducción**

En su calidad de órgano rector de la gestión del medio ambiente, de los recursos naturales y de los ecosistemas, una de las funciones esenciales del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales es prevenir y controlar la contaminación del medio ambiente y en particular de los recursos agua, suelo y aire. Es en este marco que el Eje Estratégico No. 5 aborda la gestión de la calidad ambiental, de los ecosistemas y de los asentamientos humanos, articulando el cumplimiento de la Estrategia Nacional de Desarrollo con los compromisos internacionales asumidos por el país frente a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y a los acuerdos multilaterales de medio ambiente.

Entre los compromisos vinculantes para la República Dominicana sobresale en el ámbito del Eje Estratégico No. 5 el de establecer un Sistema Nacional de Inventario de gases de efecto invernadero (GEI), que cumpla con las diferentes gestiones enfocadas a la compilación, estructuración y evaluación de información concerniente a la emisión y remoción de GEI, para informar periódicamente sobre los avances en el cumplimiento de los objetivos de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC).

Una buena gestión de la calidad ambiental es esencial para garantizar la salud de la población y su protección contra riesgos, y debe apoyarse en una amplia concertación y compromiso entre todas las fuerzas sociales del país, desde las instituciones gubernamentales hasta las organizaciones comunitarias de base.

² **Cuenca:** territorio cuya escorrentía superficial fluye en su totalidad a través de una serie de corrientes, ríos y lagos hacia el mar por una única desembocadura, estuario o delta, siendo la excepción las cuencas endorreicas, en las cuales la escorrentía fluye hasta un cuerpo de agua o sumidero final distinto del mar. El territorio de la cuenca de un río abarca desde el nacimiento hasta la desembocadura, por lo que incluye también los estuarios o deltas.

EJE ESTRATÉGICO	5- Gestión de la calidad ambiental de los ecosistemas y asentamientos humanos.
OBJETIVO ESTRATÉGICO	OE5: Prevenir, mitigar y reducir la contaminación y otros daños a los ecosistemas y recursos naturales del país, y aplicar medidas de mitigación y adaptación a los efectos del cambio climático.

RESULTADOS ESTRATÉGICOS	
5-OE5-R17	Reducida y controlada la contaminación del agua, el suelo y el aire.
5-OE5-R18	Diseñado e implementado un sistema nacional de monitoreo ambiental de los recursos agua, suelo y aire.
5-OE5-R19	Fortalecidos los mecanismos de prevención y control de la calidad ambiental

2. Resultados del proceso de autoevaluación.

2.1. Principales fortalezas identificadas

2.1.1. Criterios facilitadores

2.1.1.1. Liderazgo

SUBCRITERIO	PUNTOS FUERTES
1.1	<p>La misión, visión y valores, fueron revisados durante las reuniones sostenidas, en el marco de la revisión y actualización del Plan Estratégico Institucional 2012-2016, en los meses de mayo, junio y julio 2019, durante talleres y reuniones realizados con empleados. 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”. La actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) cubrirá el periodo 2021-2024.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con un Código de Ética el cual ha sido actualizado y divulgado a todos los servidores/as. A demás, se refuerza periódicamente con el Plan de Capacitación Anual. Fueron entregados ejemplares a los servidores públicos. El documento, también, se encuentra en la página web de la institución.</p>
1.2	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con una estructura organizativa y/o organigrama institucional y el Organigrama Matricial aprobada 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>Fue concluido el Manual de Procedimientos de la institución. Fue realizado con la colaboración de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID).</p> <p>Fue actualizado el Plan Estratégico Institucional (PEI) para el próximo cuatrienio 2021-2024.</p> <p>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.</p>

MEDIO AMBIENTE

	<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, estableciendo 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>Fue realizado Manual de Control Interno del Ministerio. Este documento tiene el propósito de recopilar y poner en funcionamiento políticas y prácticas de control interno de aplicación en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, dando cumplimiento a lineamientos establecidos en Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República y a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) del Sector Público Dominicano.</p>
	<p>Cuenta con un Comité de Calidad (CC), 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>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>Existe el Intranet que sirve 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>
	<p>Asimismo, en el marco del proceso de implementación y fortalecimiento del sistema de control interno del ministerio, fue elaborado el “Procedimiento de Normalización y Control de Documentos SIG”, código MA-I-PC-PD-001, donde se establece que el personal puede comunicar hacia los niveles superiores las recomendaciones de mejora de los procesos.</p>
	<p>En el marco de República Digital, el ministerio ha implementado una estrategia de Gobierno Electrónico con el fin de automatizar los servicios y que estos puedan ser ofrecidos en línea a los ciudadanos. 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>

MEDIO AMBIENTE

	<p>Existen varios servicios que se ofrecen en línea (online) a través de VUCE (Ventanilla de Comercio Exterior).</p> <p>Se realizó el proceso de modificación de la nueva estructura. Se recibieron propuestas de cambios de los titulares de las unidades organizativas. Fue realizado un informe de la nueva estructura. El mismo fue remitido al MAP para su conocimiento y aprobación.</p>
1.3	<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 (POA) 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>Se realiza la encuesta de clima organizacional para mejorar los aspectos laborales que no contribuyen al desempeño individual e institucional, con una frecuencia bianual. La misma es coordinada por la Dirección de Recursos Humanos.</p> <p>Existe un buzón de quejas y sugerencias internas, ubicado frente al Departamento de Servicios Generales, de la sede central, en el primer piso. El mismo servirá para gestionar las quejas y sugerencias relacionadas con los servicios internos y el ámbito laboral.</p>
1.4	<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 estudian proyectos de ley que cursan en el Congreso Nacional. Por ejemplo, el proyecto de ley sectorial sobre recursos costeros y marinos y el proyecto de ley de ordenamiento territorial y uso del suelo.</p> <p>Las políticas y operaciones del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales están regidas por las prioridades políticas establecidas en el Plan de Gobierno 2021-2024, 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>

2.1.1.2. Planificación y estrategia

SUBCRITERIO	PUNTOS FUERTES
2.1.	En el marco del proceso de revisión y actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI), se realizó el Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) de la institución, año 2019
	Para cada programa del POA se realiza un análisis de riesgo con sus respectivas acciones de mitigación.
2.2	Fue actualizado el PEI para el periodo 2021-2024 (que contempla análisis de riesgos y plan de mitigación, así como la actualización ya realizada de la misión, visión y valores).
	Se realiza encuesta de satisfacción anualmente, para conocer la percepción de los ciudadanos/clientes sobre los servicios ofrecidos, y realizar las mejoras correspondientes. Se evalúa la calidad de los atributos de los servicios.
	Se desarrolla un Plan Operativo Anual (POA) con acciones 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.
2.3	El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales hizo la revisión del Plan Estratégico Institucional (PEI) para el periodo 2021-2024.
	Fue desarrollada una plataforma para dar seguimiento a los planes operativos anuales (POA), proyectos, metas presidenciales e indicadores de gestión.
	Los planes operativos anuales (POA) de cada unidad organizativa, establecen metas e indicadores, que son monitoreados trimestralmente.
2.4	Fue desarrollada la plataforma electrónica ICA (Sistema de Información de Cumplimiento Ambiental), la cual permite a las empresas consultoras y consultores individuales, tramitar sus informes de cumplimiento ambientales.
	El ministerio ofrece 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.
	El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales firmó un acuerdo con la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), para integrar los servicios que ofrece el ministerio a través del “call center” que administra esta institución.

2.1.1.3. Personas

SUBCRITERIO	PUNTOS FUERTES
3.1	<p>La institución cuenta con una Política de Recursos Humanos, código MA-I-PO-RH-001, que tiene como objetivo establecer los lineamientos que regulan las relaciones de trabajo de las personas, en un marco de profesionalización y dignificación laboral de sus servidores.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales 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>Se desarrolló e implementó el Programa de Reconocimiento Soy Ejemplo, que promueve el reconocimiento de los servidores.</p> <p>Más incentivos para los servidores. Desde el 2020, se aprobó un Bono por desempeño al personal que no pertenece a la carrera administrativa.</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>Existen empleados de diferentes unidades organizativas que manejan los servicios online a través de la plataforma Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Se utiliza la herramienta de la intranet, a través de la cual el personal tiene acceso a los principales servicios online (formularios de vacaciones, permisos, licencias, viáticos, solicitud de transporte, entre otros). Además, de un calendario indicando las efemérides y las actividades internas de la entidad. También, indica las funciones y tareas de las Unidades del Ministerio</p>
3.2	<p>En el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 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>

MEDIO AMBIENTE

	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales 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>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>3.3</p>	<p>En el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales existen diversos comités y grupos de trabajo, en los que se fomenta la participación y el diálogo. Por ejemplo: CCI, Comité de Compras, Comité de Salud y Seguridad, Comité de Calidad, etc. Así como también reuniones por equipo de trabajo, donde se coordinan acciones para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Se realiza encuesta de clima organizacional</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>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>A los empleados del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales 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 Servidores Públicos y la Comisión de Ética Pública (CEP). Ambos constituyen espacios, a través de los cuales se pueden identificar acciones de mejora en favor del personal de la institución.</p>

MEDIO AMBIENTE

	<p>El ministerio cuenta con la “Asociación de Servidores Públicos” debidamente constituida como asociación sin fines de lucro con el objetivo del “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>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>Existe un procedimiento de clima organizacional, el cual contempla que la encuesta debe ser realizada cada 2 años, además, los planes de acciones de mejoras. Dicho 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. Mientras que con su Plan de Acción de Mejora de Clima Organizacional, se describe el detalle de acciones o actividades de mejora, indicador, periodo de ejecución, estatus, metas y persona responsable para asegurar su implementación.</p>
	<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>Se 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>

2.1.1.4. Alianzas y recursos

SUBCRITERIO	PUNTOS FUERTES
4.1	<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 de Medio Ambiente y Recursos Naturales 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>Se han suscrito Acuerdos, Convenios y Alianzas en temas específicos con entidades nacionales e internacionales para promover la conservación y protección del medio ambiente y los recursos naturales.</p> <p>El ministerio realiza alianzas con diferentes partes interesadas. Entre ellas, ONG, Gobiernos, universidades.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales 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>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha aumentado su capacidad organizativa y de gestión, apoyándose en las capacidades y fortalezas de otras agencias, especialmente de organismos internacionales.</p>
4.2	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales 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>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales 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.</p> <p>Con el Manual de Calidad que fue desarrollado, con su aprobación, el ministerio tendrá un Sistema de Gestión de Calidad formalizado y, posteriormente, documentado en un 100%.</p>

MEDIO AMBIENTE

	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha definido los canales de comunicación para los ciudadanos (correos, buzón, página web, 311).</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales mide la satisfacción de los ciudadanos/clientes a través de encuestas y el buzón de quejas, sugerencias.</p>
4.3	<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).</p> <p>Cada unidad organizacional prepara su POA y presupuesto sus actividades, en función de los recursos asignados al ministerio</p> <p>La gestión del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales está soportada en el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), a través del cual se registran todas las transacciones financieras y presupuestarias.</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>Cuenta con un Manual de Control Interno de la institución.</p>
4.4	<p>Cumpliendo con los estándares de mejores prácticas en el área de TIC. Para difusión de la información se han implementado los portales web sobre compras.</p> <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>Existe un sistema de documentación y archivo que permite controlar y gestionar la información y el conocimiento a nivel institucional, alineado a la planificación estratégica y tomando en cuenta las necesidades de los grupos de interés.</p>
4.5	<p>Con la finalidad de mejorar los servicios prestados por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se han implementado diversos sistemas y bases de datos para la gestión de la información. (Sistema Administrativo y Financiero, Sistema de Autorizaciones Ambientales, Sistema de Denuncias Ambientales, Plataforma ICA, Sistema de Automatización de la Permisología Ambiental).</p>

MEDIO AMBIENTE

	<p>Fue desarrollada una plataforma para dar seguimiento a los planes operativos anuales (POA), proyectos, metas presidenciales e indicadores de gestión. Está en proceso de prueba.</p>
<p>4.6</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, como institución, tiene una sede central y 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 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>Como parte de las operaciones del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST) se han realizado varias acciones para garantizar la salud y seguridad de los servidores.</p>
	<p>Terminación y equipamiento Laboratorios de Calidad de Aire, Calidad de Agua y Calidad de Suelo, en área externa del edificio de la sede central.</p>
	<p>Se ha habilitado un espacio de oficina para la Dirección de Revisión y Análisis y otro espacio para el Departamento de Eventos y Protocolo en el 4to nivel.</p>
	<p>Las instalaciones garantizan la accesibilidad física a la institución. Se cuenta en el edificio de la sede central con área de parqueo señalizado, 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>

2.1.1.5. Procesos

SUBCRITERIO	PUNTOS FUERTES
5.1	<p>Fueron elaborados los manuales de Calidad, Procedimientos y de Control Interno.</p> <p>En el marco del proceso de fortalecimiento del sistema de control interno del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se está trabajando para generar capacidades en materia de gestión y control de riesgos, asociados a los procesos y objetivos institucionales, y fortalecer los controles.</p> <p>Existe 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 2021, aparecen los riesgos identificados con sus acciones de mitigación. Se puede ver como evidencia en el POA institucional.</p> <p>La institución cuenta con el Plan Estratégico Institucional para el período 2021-2024.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, asigna recursos conforme al nivel de impacto que tienen los procesos para la consecución de los objetivos estratégicos de la institución.</p>
5.2	<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>Se han elaborado acuerdos entre el Ministerio de Medio Ambiente y universidades para llevar a cabo investigaciones respecto a temas de interés del Ministerio.</p> <p>-Se firmó un acuerdo entre el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) 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>Varios servicios se ofrecen en línea a través de la plataforma VUCE (Ventanilla Única de Comercio Exterior).</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, ha desarrollado diferente sistema o canales para la gestión de las quejas y reclamaciones, así como sus procedimientos.</p>

MEDIO AMBIENTE

5.3	<p>El Ministerio cuenta con su catálogo de servicios públicos. El mismo puede verificarse en la página web de la institución. En la, en la Carta Compromiso al Ciudadano, solo aparecen los servicios comprometidos.</p>
	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, cuenta con el Comité de Calidad, el cual, tiene como una de sus funciones buscar solución a los problemas relacionados con prestación del servicio.</p>
	<p>Ha elaborado la Política de Calidad, Política de servicios y el Manual de Atención para el Cliente/Usuario(a).</p>

2.1.2. Criterios de resultados

2.1.2.1. Resultados en los ciudadanos/clientes

SUBCRITERIO	PUNTOS FUERTES
6.1	El ministerio realizó la encuesta de satisfacción ciudadana en el 2021. La satisfacción general fue de un 87.41% .
	Contamos con un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, en el cual damos respuestas a nuestros usuarios, donde se le informa que dejen contacto para dar respuesta a sus inquietudes.
	El Ministerio de Medio Ambiente, a través del Viceministerio de Suelos y Aguas, organiza los comités y consejos de cuencas donde participan los ciudadanos a través de las organizaciones económicas, sociales, culturales y deportivas que lo integran.
	Acuerdos de Comanejo de Áreas Protegidas, para fomentar la alianza público-privada en la gestión, conservación y preservación de las áreas protegidas.
	Organización de consultas públicas para 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, emitido por la Resolución No. 014/2014) que permite a la ciudadanía conocer cómo pueden impactarles los proyectos que se levanten en su entorno.
	Organización de consultas públicas en relación a instrumentos regulatorios (reglamentos ambientales) para su formulación o actualización. Este proceso de la consulta pública, aparece establecido en el Art. 38 de la Ley 64-00 Sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales, y la Resolución No. 11/2013 que emite el Procedimiento para la elaboración de Instrumentos de Regulación Ambiental.
	La institución cuenta con un Código de Ética.
	Se realizan encuestas como parte del cumplimiento de la resolución 03-2019 establecida por el Ministerio de Administración Pública (MAP).
6.2	Facilita la integración de los grupos de interés en el proceso de prestación de servicios y productos, por ejemplo, a través de los acuerdos de comanejo. 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 Comanejo del Santuario Marino Arrecifes del Sureste.

MEDIO AMBIENTE

	<p>El mecanismo de consultas públicas les permite a los grupos de interés también participar del proceso de diseño de los instrumentos regulatorios y en el proceso de evaluación ambiental.</p>
	<p>Acuerdo con la OPTIC sobre la incorporación del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales a través del <i>Call Center</i> *462 el cual nos permite agilizar los proceso y respuestas más eficiente a los ciudadanos.</p>
	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, ha establecido diferentes canales para la gestión de las sugerencias de los ciudadanos/usuarios.</p>
	<p>Existe un Reglamento aprobado mediante la Resolución No. 0022/2020 para fortalecer un eficaz funcionamiento de los Comités y Consejos de cuencas.</p>
	<p>Se ha definido un mecanismo para medir el tiempo de respuesta de los servicios como es el formulario del tiempo de respuesta. El del tiempo de respuesta para prestar el servicio solicitado se puede verificar a través de diferentes canales.</p>
	<p>Se han establecido resoluciones para regular los trámites de los servicios. Esto se evidencia en las resoluciones que emite el ministro(a) de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 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</p>
	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales 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>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales publica las Memorias Institucionales Anuales con la finalidad de rendir cuentas sobre el grado de cumplimiento de las metas programadas en cada área de la institución. Se publican en el portal web de la institución.</p>
	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, ha establecido los mecanismos para el procesamiento de las quejas (“Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones del Ciudadano”, código MA-I-PC-PD-006).</p>

2.1.2.2. Resultados en las personas

SUBCRITERIO	PUNTOS FUERTES
7.1	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con una página web (www.ambiente.gob.do), donde se informa sobre la cultura del 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 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>La institución realiza encuesta de clima laboral para medir la percepción tanto positiva como negativa de los servidores 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>Existe el buzón de denuncias de la Comisión de Ética Pública donde los servidores pueden externar las mismas a través de este.</p>
	<p>Se cuenta con una Comisión de Ética Pública Institucional, cada miembro elegido por votación de conformidad a la normativa y juramentado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Dicha Comisión ha coordinado con la DIGEIG capacitaciones sobre conflictos de interés.</p>
	<p>Se realiza consultas públicas a los fines de involucrar a los sectores relacionados con la institución en los temas sensibles a ser regulados, y con respecto al proceso de evaluación ambiental.</p>
	<p>La institución cuenta con programas de reforestación y limpieza de playas, que involucra a la sociedad. También, funge como acompañamiento y apoyo en Jornadas de Reforestación y Limpieza de Playas a empresas e instituciones.</p>
	<p>Cuenta con los manuales de procedimientos, calidad, control interno y calidad, de la institución. Están en fase de borrador definitivo. Fue elaborado el mapa de procesos, donde se representan todos los procesos la institución.</p>
	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con un Manual de Cargos donde se evidencia la distribución de las diferentes</p>

MEDIO AMBIENTE

	<p>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>Se realiza la evaluación de desempeño de los servidores a través de los Acuerdos de Evaluación de Desempeño, correspondiente al año en cuestión 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.</p>
	<p>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 actuales como futuras) para fortalecer con el reclutamiento de personal capacitado.</p>
	<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 realizó la revisión del Plan Estratégico Institucional (PEI), para el periodo 2021-2024.</p>
	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ofrece servicios en línea a la ciudadanía a través de las plataformas de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE). También, se ofrecerán servicios a través de Ventanilla Única de Construcción (VUC). Se reciben Informes de Cumplimiento Ambientales (ICA), a través de la plataforma Sistema de Información de Cumplimiento Ambiental (ICA), a través de la página web del ministerio.</p>
	<p>En el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se cuenta con el Procedimiento de Reporte de Inconvenientes relacionados con las Funciones que busca promover un buen ambiente de trabajo y reducir la insatisfacción referente a las condiciones de trabajo.</p>
	<p>Cuenta con la Política Ambiental Institucional, código MA-I-PO-GM-001, del ministerio y su correspondiente Plan de Gestión de Riesgos Ambientales (2018), 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>

MEDIO AMBIENTE

	<p>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; Evaluación del Desempeño y Promoción de Servidores.</p>
	<p>El ministerio ofrece bono por desempeño a empleados que son y a los que no son de carrera administrativa. Para los de no carrera fue a partir del año 2020.</p>
	<p>Anualmente se 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>
7.2	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en coordinación con el MAP, realizó la encuesta de clima organizacional. La misma cubre el periodo 7 de diciembre de 2020 al 20 de enero del 2021.</p>
	<p>Se realizan 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. Las evaluaciones están orientadas a cumplimiento de metas, régimen disciplinario y competencias.</p>
	<p>En el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se realiza un control de las actividades formativas, así como un registro del personal capacitado por área.</p>
	<p>Se realizan encuestas enfocadas para conocer la percepción de los ciudadanos/clientes sobre diferentes tópicos entre ellos el trato recibido por los prestadores de servicios.</p>
	<p>Existe un manual para la atención a cliente/usuario(a).</p>
	<p>Existe un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.</p>
	<p>Existe el Programa de Reconocimiento SOY EJEMPLO</p>

2.1.2.3. Resultados de la responsabilidad social

SUBCRITERIO	PUNTOS FUERTES
8.1	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, desde la Dirección de Educación y Divulgación Ambientales, realiza constantemente actividades de participación ciudadana relacionadas con fortalecer capacidades para la sostenibilidad ambiental integrando la protección, cuidado y conservación del medio ambiente y los recursos naturales a nivel nacional. En sectores de la sociedad como instituciones públicas, privadas, académicas, militares, empresariales, religiosas y grupos comunitarios.</p> <p>Se aplican encuestas de satisfacción a los usuarios en los servicios de capacitación entregados, para medir como la ciudadanía percibe el servicio y la calidad del trabajo que desarrolla la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos.</p> <p>Existe el programa de Producción Más Limpia Existe un programa de educación y divulgación de actividades medioambientales con la sociedad para ampliar el alcance de las comunidades y los grupos sociales.</p> <p>El ministerio realiza acuerdo para fomentar compras sostenibles. 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>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales fomenta constantemente la participación social en relación a las acciones que desarrolla.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente realiza actividades de cultura ambiental: concursos, conciertos, apoyo a programas y proyectos que llevan a cabo sectores de la sociedad con temas relacionados con el medio ambiente y los recursos naturales en las comunidades. Por ejemplo, Proyecto de Pagos por Servicios Ambientales donde se les da apoyo económico a grupos campesinos para que en vez de agricultura de ciclo corto siembren árboles en las cuencas hidrográficas.</p>
8.2	<p>Se ha realizado un programa interno de clasificación de residuos sólidos.</p> <p>El Ministerio mantiene 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.</p>

MEDIO AMBIENTE

	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, es signatario de convenciones y convenios internacionales, de donde se desarrollan proyectos internacionales.</p>
	<p>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 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). (Se está trabajando en el relanzamiento del Voluntariado Ambiental).</p>
	<p>En el Ministerio de Medio Ambiente se fomenta la participación social de los ciudadanos/clientes, y los grupos de interés.</p>
	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales fomenta y participa constantemente en iniciativas de intercambio productivo de conocimientos e información con otros grupos de interés.</p>
	<p>La institución tiene formado el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, desde 2013, cuyo objetivo es prevenir la ocurrencia de accidentes y afectación a la salud.</p>
	<p>Como parte de la responsabilidad social, en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, se realizan actividades relacionadas con los componentes de responsabilidad social: comunidad, empleados y ambiente.</p>

2.1.2.4. Resultados clave del rendimiento

SUBCRITERIO	PUNTOS FUERTES
9.1	El ministerio cuenta con un catálogo de los servicios suministrados al público pueden verificarse en la página web de la institución y en el portal del Ministerio de Administración Pública (MAP), específicamente en el Observatorio Nacional de los Servicios Públicos. En la Carta Compromiso solo se encuentran los servicios comprometidos.
	Se ha creado un Sistema estandarizado para el registro, transmisión y almacenamiento (base de datos) de la información estadística levantada por las áreas temáticas, con sus respectivos indicadores ambientales.
	El ministerio cuenta con varios servicios que han sido colocados en línea a través de la plataforma electrónica Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).
	-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
	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), 2021. 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.
	Con la creación del Manual de Calidad formaliza el sistema de gestión de la calidad del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
	El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha firmado Acuerdos Interinstitucionales con diversas instituciones. El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha firmado Acuerdos Interinstitucionales con diversas instituciones.
	El ministerio promueve el programa de producción más limpia. El objetivo de este programa es mejorar la eficiencia, productividad, competitividad y el desempeño ambiental de las organizaciones, sobre todo las pymes (pequeñas y medianas empresas), mediante la aplicación de métodos, prácticas y tecnologías en el uso de los recursos. Para fomentar el mismo, se creó el Premio Nacional de Producción Más Limpia.

MEDIO AMBIENTE

<p>9.2</p>	<p>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 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>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>Cuenta con procedimientos para la gestión de los recursos humanos, tecnológicos y de gestión y control de la Información.</p>
	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, ha aplicado el uso de la Tecnología de la Información para su 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>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 autorizaciones ambientales, pueden remitir su ICA online.</p>
	<p>El ministerio Ambiente, a través del Viceministerio de Recursos Costeros y Marinos, ha puesto en línea el servicio de limpieza de playas</p>
	<p>Como parte del Proyecto de Fortalecimiento Institucional, fue elaborado el Manual de Calidad, con el objetivo de documentar el Sistema de Gestión de la Calidad de la institución con la norma ISO 9001: 2015.</p>
	<p>En el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales existen controles 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>

2.2. Áreas que impulsan a la mejora institucional

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
1.1	<p>No se ha actualizado la Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>No se ha incorporado las políticas de sostenibilidad ambiental en el PEI.</p> <p>No se ha socializado con todo el personal la actualización de la misión, visión y valores.</p> <p>No se ha aprobado la nueva estructura de la institución por el MAP, por lo que no ha sido socializada.</p>
1.2	<p>No se ha socializado la nueva estructura de la institución con todo el personal del ministerio.</p> <p>No ha sido socializada ni divulgada en toda la institución la Política de Calidad, la Política de Calidad de los servicios, Manual de Calidad, Manual de Control Interno, Manual de Procedimiento, Manual de Atención al Cliente/Usuario(a).</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 y ejecución.</p>
2.1	<p>No se ha elaborado un plan o programa para informar, especialmente, a los directivos de otras áreas sobre los indicadores de desempeño del SMMGP: que tienen que ver con la gestión que realiza la institución para su cumplimiento, así como el compromiso asumido.</p> <p>No existe un plan de socialización y sensibilización de leyes que impacten a la institución de forma directa, con todo el personal, tanto de la sede central como de las provincias. Algunos casos de leyes, que no fueron socializadas: Ley 107-13 sobre los derechos de las personas en su relación con la administración pública y de procedimiento administrativo. Ley 166-12, que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), entre otras.</p>
2.4	<p>No se ha actualizado la página web con respecto a los servicios públicos que ofrece la institución.</p>
3.2	<p>No se toma en cuenta la formación de los profesionales, que cursan maestrías o doctorados. No son consultados sobre temas vinculados a sus tesis. Existe una sub-utilización.</p>
3.3	<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>

MEDIO AMBIENTE

	No se ha realizado el diagnóstico de ambiente laboral de las sedes de los departamentos provinciales del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, para asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.
	No se ha socializado en la nueva gestión el Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo”.
4.1	No son socializados internamente los acuerdos alcanzados con otras instituciones.
4.2	No se han colocado buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones, y de denuncias administrativas en los departamentos provinciales.
	No existen enlaces provinciales para la gestión de la calidad.
	No se ha realizado la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano.
	No se ha realizado la actualización de la información sobre los servicios que presta la institución en la página web.
4.3	No se ha realizado la puesta en marcha del plan de gestión de riesgos de la institución, (el cual vela por el cumplimiento de la Política Ambiental Institucional).
	No se ha divulgado el Manual de Control Interno.
4.4	No se realiza <i>backup</i> (respaldo) de manera periódica en las áreas.
	No existe un proceso formal de socialización continua para compartir conocimiento, especialmente por cursos y capacitaciones en los que participa el personal del ministerio a nivel nacional e internacional.
	No se actualiza la página web de manera periódica, especialmente, con respecto a la información sobre los servicios brindados a la población.
4.5	No se ha enlazado a las direcciones provinciales al programa CRM.
	No se socializan informes sobre la reducción de consumo de energía, agua, residuos, otros.
	No se ha enlazado a todas las áreas temáticas del Ministerio al programa CRM.
	No se actualiza la página web de manera periódica, especialmente, con respecto a la información sobre los servicios brindados a los ciudadanos/clientes.

MEDIO AMBIENTE

	No se ha implementado el plan de gestión de riesgos establecido en la Política Ambiental Institucional.
4.6	No se cuenta con suficientes parqueos para los ciudadanos/usuarios y empleados. 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.
5.1	No han sido aprobados y socializados los manuales de Calidad, Procedimientos y de Control Interno.
5.2	No se ha habilitado en la página web la consulta de proyectos, en la cual, le permita conocer a los ciudadanos el estatus real de su proyecto. No se han realizado encuestas en los departamentos provinciales para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan servicios.
6.1	No se cuenta con un área adecuada para entrega de las Autorizaciones Ambientales, donde se reafirme el compromiso que tiene ese promotor con el cumplimiento para el ambiente. No se cuenta con una estructura física adecuada del primer nivel que favorezca la atención eficaz, discreción de manejo de información para con los usuarios, con un área de espera establecida, un sistema de toma de turnos y clasificación de tipo de servicios a solicitar, que además este pueda generar reportes fidedignos del servicio. Tampoco prevé en el área del servidor que recibe a usuario un sistema tecnológico como una Tablet que indique la calidad de atención del servicio en particular. No se cuenta con una comunicación telefónica ágil y efectiva.
7.1	No se han realizado encuestas para evaluar la imagen y el rendimiento global del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. No existe un plan específico para capacitar a los directivos altos y medios mandos sobre liderazgo, manejo de conflictos e inteligencia emocional. No existe una promoción, compensación o reajuste de salarios a los empleados que han logrado titularse como master o doctorado. No se reconoce a los equipos de trabajo por los logros alcanzados.
8.1	No se está aplicando encuestas de satisfacción al ciudadano que visita a las áreas protegidas.
8.2	No se ha implementado el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales de la Política Ambiental institucional.

MEDIO AMBIENTE

9.1	No se ha establecido el sistema pago de los servicios online.
	No se ha implementado la automatización de los servicios.
	No se han realizado las auditorías internas por parte del ministerio, en cuanto al cumplimiento de las políticas, procedimientos, proceso, otros, por parte de las unidades organizaciones.
	No se ha establecido las bases para el establecimiento e implementación del Premio Nacional Ambiental, creado por el artículo 66 de la Ley 64-00 sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales, que será otorgado por el Poder Ejecutivo, como reconocimiento a las personas naturales o jurídicas y a las personas que se hayan destacado en la protección del medio ambiente y manejo sostenible de los recursos naturales.
9.2	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.
	No se cumplen 100% con los estándares de servicio.
	No se hacen auditorías internas para verificar el nivel de ejecución presupuestaria de los POA.
	No se cumple con lo planificado en el POA en cuanto a la adquisición o compras de los insumos (equipos), solicitados para su cumplimiento.
	No se da un efectivo seguimiento a los Planes de Manejo y Adecuación Ambiental PMMA.
	No se ha realizado encuesta a los usuarios de la plataforma ICA para conocer su nivel de satisfacción.
	No se realizan encuesta de satisfacción a los usuarios o enlaces del POA y del Presupuesto.

2.2.1. Áreas de mejora en los criterios facilitadores

2.2.1.1. Liderazgo

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
1.1	No se ha actualizado la Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
	No existe un plan de interiorizar los valores institucionales en la ejecución de las actividades de los servidores públicos ambientales.
	No se ha incorporado las políticas de sostenibilidad ambiental en el PEI.

MEDIO AMBIENTE

	No se ha realizado la actualización del Código de Ética, conforme a los cambios de los valores como parte de la modificación del PEI.
	No se ha socializado con todo el personal la actualización de la misión, visión y valores.
	No se han divulgado y colocado en murales la nueva misión, visión y valores.
	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 sean tomados en cuenta en cada una de las decisiones que se tomen.
	No existen evidencias de documentación o imágenes donde se refleje la divulgación de la misión, visión y valores en los departamentos provinciales.
	No se ha divulgado el plan de trabajo del 2021 de la Comisión de Ética Pública (CEP) para el 2021.
	No se ha realizado campaña interna de prevención de la corrupción en todas sus manifestaciones y sus consecuencias por parte de la Comisión de Ética Pública (CEP).
	No se ha aprobado la nueva estructura de la institución por el MAP, por lo que no ha sido socializada.
1.2	No se ha socializado la nueva estructura de la institución con todo el personal del ministerio.
	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 el que se actualice e incorpore las competencias identificadas por el órgano rector.
	No se ha socializado el Manual de Procedimientos de la institución.
	No se ha socializado en la organización el “Reporte de Inconvenientes relacionados con las funciones”, código MA-I-PC-RH-038.
	No se ha implementado el Sistema de Estadísticas Institucional.
	No han sido debidamente implementadas la Política de Control Interno y la Metodología de Valoración y Administración de Riesgos.
	No ha sido socializada ni divulgada en toda la institución la Política de Calidad, la Política de Calidad de los servicios, Manual de Calidad,

MEDIO AMBIENTE

	Manual de Control Interno, Manual de Procedimiento, Manual de Atención al Cliente/Usuario(a).
	No se ha realizado la implementación del plan de adecuación de los espacios físicos que ha formulado el Departamento de Ingeniería y Arquitectura.
	No se promueve la publicación Educando, de manera eficiente. (Solo aparece cuando lo busca por el buscador de la página web).
	No se mantiene actualizada la información externa e interna a través del Intranet y la página web del ministerio.
	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 y ejecución.
	No se cumplen 100% con los estándares de los servicios públicos.
	No se ha realizado el llenado del Formulario de Reporte de Tiempo de Respuesta de Servicios Públicos Solicitados por todas las unidades organizativas que prestan servicios.
	No se ha socializado, de manera periódica, a través del Centro de Información el formulario de Solicitud de Creación o Cambios de Documentos”, código MA-I-FO-PD-001.
1.3	No se evidencian en el intranet los mensajes de la Máxima Autoridad Ejecutiva, MAE.
	No se promueven las medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.
	No ha sido socializado el Reporte de inconvenientes relacionados con las funciones.
	No son suficientes los aparatos telefónicos.
	No se promueve la participación en las capacitaciones por parte de los directivos.
	No está en funcionamiento el buzón de quejas y sugerencias internas.
	No se ha socializado el Reporte de inconvenientes relacionados con las funciones, código MA-I-PC-RH-038.
	No se realiza reconocimiento colectivo.
	No se incluye en el programa reconocimiento Soy Ejemplo a los encargados.

MEDIO AMBIENTE

	No se realiza el premio o reconocimiento “Empleado del Año”, en cada unidad organizativa y del ministerio en sentido general.
1.4	No existe un documento que describa y cómo se gestiona las principales necesidades de los grupos de interés.
	No son socializadas internamente las políticas públicas relacionadas con la organización.
	No se han promovido en qué consisten los planes de manejo forestales, lo que hace que en ocasiones la imagen pública del ministerio se deteriore cuando, los ciudadanos o la prensa observa a camiones cargando maderas.
	No se realizan encuestas de percepción sobre las actuaciones e imagen institucional.

2.2.1.2. Planificación y estrategia

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
2.1	No están documentados los grupos de interés en la página web.
	No se realiza encuesta a los usuarios externos del CRM.
	No existe un plan de socialización y sensibilización de leyes que impacten a la institución de forma directa, con todo el personal, tanto de la sede central como de las provincias. Algunos casos de leyes, que no fueron socializadas: Ley 107-13 sobre los derechos de las personas en su relación con la administración pública y de procedimiento administrativo. Ley 166-12, que crea el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), entre otras.
	No se promueve en la institución la importancia del control de los indicadores de eficiencia de la organización, así como su formulación.
	No se capacita de manera periódica a personas claves de las unidades organizativas que manejan los indicadores sobre los indicadores de desempeño.
	No se ha elaborado un plan o programa para informar, especialmente, a los directivos de otras áreas sobre los indicadores de desempeño del SMMGP: que tienen que ver con la gestión que realiza la institución para su cumplimiento, así como el compromiso asumido.
2.2	No se ha tomado en cuenta, como tema de discusión, las necesidades y expectativas de los grupos de interés en la planificación.

MEDIO AMBIENTE

	No han asegurado los fondos suficientes para el presupuesto de las actividades de conservación de la biodiversidad (para el desarrollo Estrategia de Biodiversidad).
	No se ha realizado la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano.
	No se realiza el seguimiento del POA para el control y aseguramiento de la calidad.
	No existe un documento que describa las principales necesidades de los grupos de interés, para su evaluación en la planificación.
	No se realiza evaluación de carga de trabajo.
	No se ha sido sometida a la aprobación de la DIGEPRES, la estructura programática. Por esta razón no se pudo aplicar al POA y presupuesto del 2021.
	No se ha aprobado la Política de Responsabilidad Social.
2.3	No existe 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.
	No se ha completado el proceso de implementación del fortalecimiento del Sistema de Control Interno, en todas las áreas.
	No han sido socializados ni divulgados los manuales de procedimientos, control interno y calidad.
	No se ha puesto en operación la plataforma digital del proyecto para el fortalecimiento institucional para la gestión del POA, Metas presidenciales y proyectos.
	No se realiza una retroalimentación sobre la eficacia y la eficiencia con las unidades organizacionales internas que generan los productos y servicios.
2.4	No son socializados internamente los acuerdos alcanzados con otras instituciones.
	No se ha realizado un seguimiento a los proyectos, que manejan los viceministerios, desde la Dirección de Planificación y Desarrollo.
	No se han desarrollado todos los indicadores de los procesos del ministerio, acorde con el mapa de proceso elaborado.
	La plataforma electrónica ICA no funciona 100%.
	No se ha actualizado la página web con respecto a los servicios públicos que ofrece la institución.

MEDIO AMBIENTE

	No se ha realizado el plan de implementación de la nueva estructura organizativa.
	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).
	No han entrado como servicios en línea, los servicios, cuyos trámites, fueron simplificados, como parte de la colaboración que desde julio del 2019 se tuvo con el Ministerio de Administración Pública (MAP).

2.2.1.3. Personas

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
3.1	<p>No se ha socializado la Política de Recursos Humanos, código MA-I-PO-RH-001.</p> <p>No se lleva un registro del personal discapacitado.</p> <p>No se ha elaborado el Diccionario interno de Competencias y Comportamientos, como lo ha requerido el Ministerio de Administración Pública (MAP), a través de la 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.</p> <p>No se ha revisado el manual de cargos para anexarle las competencias a los cargos por grupo ocupacional.</p> <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 existe un Plan de Compensaciones.</p> <p>No se ha realizado un seguimiento a los resultados emanados de la Evaluación del Desempeño enfocado al fortalecimiento de las capacidades de los servidores.</p> <p>No se han identificado las necesidades de capacitación requeridas al personal responsable de manejar los servicios públicos que se ofrecen online, como grupo diferenciado. Ejemplo, los servicios que se ofrecen a través de la plataforma de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>No se tiene un listado de los empleados que manejan los servicios online, para dar seguimiento a su formación y necesidades.</p>
3.2	<p>No se promueve, de manera regular, el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo en los supervisores, así como las competencias relacionadas de gestión.</p> <p>No es enfocada la formación de habilidades gerenciales y de liderazgo a los ciudadanos/clientes, debido a que No es naturaleza de la institución realizar esta actividad.</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>No se ha implementado el Plan VAR.</p>

MEDIO AMBIENTE

	No se ha aprobado la Política institucional para la incorporación de la dimensión de género, capacitar y sensibilizar en género.
	No existe una promoción a los empleados que han logrado titularse como master.
	No se toma en cuenta la formación de los profesionales, que cursan maestrías o doctorados. No son consultados sobre temas vinculados a sus tesis. Existe una sub-utilización.
3.3	No se promueve la existencia de todos o los principales comités que operan en la institución, así como sus miembros y sus objetivos.
	No se ha desarrollado un plan formativo dirigido a las necesidades de cada equipo de trabajo.
	No está en funcionamiento el buzón de quejas y sugerencias internas.
	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.
	No existe un sistema que contabilice las sugerencias o quejas externadas por los empleados a procesos y procedimientos.
	No se ha socializado ni promovido con todo el personal de la institución, el Procedimiento de “Reportes inconvenientes relacionados con las funciones”, código MA-I-PC-RH-038.
	No existe un plan de mejora de la evaluación de desempeño para dar respuesta a las sugerencias de los supervisores para la mejora del desempeño de los supervisados.
	No se han divulgado el Plan de Acción que debe elaborarse a partir de los resultados en la encuesta de Clima Organizacional realizada.
	No se ha divulgado el Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo para el año 2021.
	No se ha implementado el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales de la Política Ambiental institucional, como fue concebido.
	No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias. El último fue realizado en el 2016.
	No se ha socializado la política de seguridad y salud en el trabajo, de manera formal, a través de charla o lanzamiento oficial.
	No se ha realizado el diagnóstico de ambiente laboral de las sedes de los departamentos provinciales del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, para asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.

MEDIO AMBIENTE

	No se ha realizado una rampa para acceso al lobby por personas discapacitadas. (Se debe coordinar con el Ministerio de Turismo.)
	No se desarrollan actividades culturales y deportivas en el ministerio.
	No se fomenta la integración familiar en actividades como limpieza de playas, reforestación, día del medio ambiente o la realización de pasadías familiar.
	No se realiza el premio de empleados del año por direcciones.
	No se ha socializado con la nueva gestión el Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo”.

2.2.1.4. Alianzas y recursos

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
4.1	No existe un documento que describa las principales necesidades de los grupos de interés.
	No se ha realizado la firma de acuerdo de colaboración para la reconstrucción de infraestructuras en madera ecológica o sintética (en el Parque Nacional Los Haitises).
	No se ha realizado de manera formal una política de responsabilidad social.
	No son socializados internamiento los acuerdos alcanzados con otras instituciones.
	No se ha realizado un monitoreo o seguimiento de forma sistemática, a la implementación de las alianzas y sus resultados.
4.2	No se han colocado buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones, y de denuncias administrativas en los departamentos provinciales.
	No existen enlaces provinciales para la gestión de la calidad.
	No se ha realizado la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano.
	No se ha realizado la actualización de la información sobre los servicios que presta la institución en la página web.
4.3	No se ha realizado la puesta en marcha del plan de gestión de riesgos de la institución como parte del cumplimiento de la Política Ambiental Institucional.
	No se ha divulgado el Manual de Control Interno.
4.4	No se realiza <i>backup</i> (respaldo) de manera periódica en las áreas.

MEDIO AMBIENTE

	No existe un proceso formal de socialización continua para compartir conocimiento, 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 de compartir los conocimientos adquiridos.
	No se aprovecha la presencia de expertos que visitan nuestro país para realizar charlas o conferencias al personal del ministerio o la realización de paneles con técnicos calificados de la institución.
	No se cuenta con estadísticas sobre las capacitaciones internacionales.
	No se actualiza la página web de manera periódica, especialmente, con respecto a la información sobre los servicios brindados a la población.
	No se realiza, de manera formal, la retención de información y/o conocimiento clave de los empleados que dejan o ya no pertenecen a la institución.
4.5	No se monitorea y evalúa, periódicamente, la relación-efectividad de las tecnologías.
	No se han realizado nuevas capacitaciones al personal en el uso de herramientas tecnológicas.
	No se actualiza la página web de manera periódica, especialmente, con respecto a la información sobre los servicios brindados a los ciudadanos/clientes.
	No se ha enlazado a las direcciones provinciales al programa CRM.
	No se ha enlazado a todas las áreas temáticas del Ministerio al programa CRM.
	No se realiza encuesta a los usuarios externos del CRM.
	No se ha mejorado la capacidad de los computadores.
	No se publican informes sobre la reducción de consumo de energía, agua, residuos, otros.
	No se ha medido el impacto económico con la gestión de los residuos de los cartuchos.
	No se ha implementado el plan de gestión de riesgos establecido en la Política Ambiental Institucional.
	No se ha orientado y sensibilizado al personal sobre el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC, en la institución.

MEDIO AMBIENTE

4.6	No se ha construido la rampa para discapacitados en el lobby, entrada del edificio, que servirá para visitantes y empleados, con estas limitaciones.
	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.
	No se realizan simulacros de emergencia de manera periódica.
	No se han puesto en funcionamiento el dispensario médico.
	No se ha puesto en funcionamiento el Laboratorio de Calidad de Aire, Calidad de Agua y Calidad de Suelo.
	No se cuenta con suficientes parqueos para los ciudadanos/usuarios y empleados.
	No se ha impermeabilizado el techo ni sustituido la lona asfáltica del edificio de la sede central del Ministerio.
	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.
	No se cuenta con rampa para el acceso al lobby por parte de personas con discapacidad.
No se ha socializado en los departamentos provinciales la Norma para la Gestión de los Residuos de los Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) en los organismos del Estado Dominicano. Nortic A8 2019.	

2.2.1.5. Procesos

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
5.1	No han sido aprobados y socializados los manuales de Calidad, Procedimientos y de Control Interno.
	No se ha culminados con el proceso de autodiagnóstico institucional para la implementación de la NOBACI, para el cumplimiento de los nuevos requerimientos de la Contraloría General.
	No se ha culminado el proceso de la aprobación de la modificación de la Estructura Organizativa por el MAP.
	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.

MEDIO AMBIENTE

	<p>No se ha realizado la adecuación del CRM (<i>Customer Relationship Management</i> -gestión de la relación con el cliente-) a los cambios que se han venido realizando en el ministerio en el último año.</p>
	<p>No se han automatizado los 9 servicios cuyos trámites fueron simplificados con la asesoría técnica del MAP.</p>
	<p>No se socializa la plataforma VUCE a todo el personal del ministerio.</p>
	<p>No ha sido instalada la plataforma para que los usuarios puedan dar seguimiento a sus solicitudes de autorizaciones vía página web.</p>
	<p>No se ha simplificado el servicio servicios Autorización Ambiental de obra, proyecto y actividad (Categoría A, B y C) como parte del programa Burocracia Cero.</p>
	<p>No se ha aprobado la Carta Compromiso Al Ciudadano.</p>
5.2	<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 informa en la página sobre los servicios que se ofrecen en líneas, a través de la plataforma VUCE.</p>
	<p>No se actualiza de forma permanente la página web, especialmente la información de los servicios.</p>
	<p>No fue socializado con las áreas internas el acuerdo entre el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), 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>No se ha dado seguimiento al acuerdo con la OGTIC respecto al suministro de trámites y servicios ofrecidos a través de la línea *462.</p>
	<p>No se ha habilitado en la página web la consulta de proyectos, en la cual, le permita conocer a los ciudadanos el estatus real de su proyecto.</p>
	<p>No se comunica de manera periódico la sensibilización sobre reducción del consumo en el uso de papel, mediante un comunicado por el Centro de Información por el medio del cual se insta a las áreas a evitar la impresión de comunicaciones y documentaciones.</p>
5.3	<p>No se han actualizado la información de los servicios públicos contenidos en la página web.</p>
	<p>No se ha socializado ni divulgado en toda la institución la Política de Calidad, la Política de Servicios, ni el Manual de Atención para el Cliente/Usuario(a), así como la Carta Compromiso Al Ciudadano.</p>
	<p>No se realiza la autoevaluación CAF en los departamentos provinciales.</p>

2.2.2. Áreas de mejora en los criterios de resultados

2.2.2.1. Resultados en los ciudadanos/clientes

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
6.1	No se da seguimiento a la satisfacción del denunciante en temas de denuncias ambientales, luego de cerrado el caso.
	No se cuenta con una encuesta digital sencilla y breve que pueda ser enviada al correo electrónico del promotor.
	No se cuenta con un área adecuada para entrega de las Autorizaciones Ambientales, donde se reafirme el compromiso que tiene ese promotor con el cumplimiento para el ambiente.
	No se cuenta con un área adecuada para la recepción de denuncias por parte del ciudadano. Tampoco para la recepción de los documentos de las asociaciones sin fines de lucro.
	No se cuenta con el apoyo del ministerio en la publicación de las vistas públicas a través de las redes sociales y página web del mismo, aunque el promotor sea el organizador, debería de existir un apoyo en la divulgación por parte del Ministerio en la convocatoria de las mismas. Además, la colocación de carteles por parte de los técnicos que realizan la visita de análisis previo donde se realizara el proyecto.
	No se cuenta con una Mesa Nacional de Co-Manejo de áreas protegidas, accesible a todos los actores involucrados en el área de que se trate.
	No se cuenta con una Política de Áreas protegidas para implementar eficientemente el papel de liderazgo del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en los Acuerdos de Co-manejo de las mismas.
	No se cuenta con una plataforma amigable y eficaz para la entrega de ICA. Entre los problemas detectados están: -El desvinculamiento entre un ICA y otro (la plataforma no permite vincular las informaciones entre los ICA, elimina las informaciones al introducir las nuevas, no guarda y no deja evidencias de su revisión). -No produce ningún tipo de informe. -No permite la subida de archivos en el área indicada. -No permite el seguimiento de las actividades, cuyo cumplimiento no es numérico.
	No es suficiente la disponibilidad de parqueos para los clientes usuarios.

MEDIO AMBIENTE

No existe una rampa para discapacitados en el lobby rampa para discapacitados.
No se ha actualizado en el formulario, los costos de publicación para los proyectos de expendio de combustible, y plantas de gas.
No existe un usuario en redes sociales manejado por el personal del Departamento de Recepción y Trámite de Denuncias Ambientales para que las denuncias lleguen directamente al personal de Línea Verde. Un área de mejora es la creación de un usuario en redes sociales para este departamento.
No se cuenta con un protocolo de seguridad efectivo sobre la visita de los usuarios, así como el servidor que lo recibe.
No se cuenta con una estructura física adecuada del primer nivel que favorezca la atención eficaz, discreción de manejo de información para con los usuarios, con un área de espera establecida, un sistema de toma de turnos y clasificación de tipo de servicios a solicitar, que además este pueda generar reportes fidedignos del servicio. Tampoco prevé en el área del servidor que recibe a usuario un sistema tecnológico como una Tablet que indique la calidad de atención del servicio en particular.
No hay una adecuada distribución de las áreas que ofrecen servicios a los usuarios que le permita disminuir su desplazamiento (Caja está ubicada en el 3er, nivel).
No todas las áreas temáticas están ubicadas en áreas donde el usuario no tenga participación ni acceso.
No se cuenta con una comunicación telefónica ágil y efectiva.
No existe un mapa de ubicación actualizado del ministerio, con las diversas áreas.
No existen letreros indicando límites de velocidad, en las vías internas del edificio de la sede central del ministerio.
No se ofrece en línea la solicitud del servicio en la página web.
No existe un enlace en dicha página de los servicios que se ofrecen a través de VUCE.
No se ha actualizado el Código de Ética, conforme a los cambios de la misión, visión y valores institucionales.
No se actualiza la página web, de manera periódica, especialmente, la información de los servicios.

MEDIO AMBIENTE

	No se realiza encuesta de satisfacción del servicio de denuncias ambientales a través de las redes sociales y la página web.
	No existe una política institucional diferenciadora para atención a ciudadanos con condiciones especiales.
	No se actualiza la página web, de manera periódica, especialmente, la información de los servicios.
	No se cuenta con formularios de los servicios en un formato que permita su llenado en línea (esos formularios están en formato PDF).
	No se ha habilitado una plataforma en la página web, donde el ciudadano, pueda visualizar la etapa en que se encuentra su proyecto.
	No publicada en Ventanilla Única la política de no recibir los documentos o expedientes incompletos de los proyectos.
	No se cuenta con una política interna de servicios coherente y estructurada en base a los sistemas de servicios que permitan proveer informaciones al usuario eficaz y eficiente, promoviendo en algunas ocasiones un hermetismo innecesario de información.
6.2	No hay una correcta divulgación de las consultas públicas vía las redes sociales, periódicos y/o página web del Ministerio, que garanticen que el proceso de vistas públicas tenga el alcance necesario al momento de la evaluación de un proyecto.
	No se ha actualizado la información de los servicios en la página web de la institución.
	No se ha realizado la rampa en la entrada del lobby para discapacitados.
	No se ha cumplido con el llenado del Formulario de Reporte de Tiempo de Respuesta de Servicios Públicos Solicitados por todas las unidades organizativas que prestan servicios.
	No se cuenta en la institución con <i>brochure</i> y formularios de información sobre los servicios en el área de servicios.
	No se ha actualizado la Carta Compromiso Al Ciudadano.

2.2.2.2. Resultados en las personas

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
7.1	No se han realizado encuestas para evaluar la imagen y el rendimiento global del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
	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.
	No se ha actualizado la información de los servicios en la página web de la institución.
	No se han socializado ni publicado en murales la misión, visión y los valores, contenidos en el PEI.
	No está en funcionamiento el buzón de quejas y sugerencias internas.
	No se divulga, de manera periódica, el formulario de Solicitud de Creación o Cambios a Documento, código MA-I-FO-PD-00.
	No se ha aprobado el procedimiento del buzón de quejas y sugerencias internas.
	No se ha creado un formulario de denuncias de la Comisión de Ética Pública.
	No se ha publicado a través del centro de información y del portal de transparencia el Plan de Trabajo de la Comisión de Ética Pública (CEP) del presente año 2021.
	No existe una Política formal de responsabilidad social.
	No existe un plan específico para capacitar a los directivos altos y medios mandos sobre liderazgo, manejo de conflictos e inteligencia emocional.
	No se ha realizado la socialización de los manuales de procedimientos, calidad, control interno y calidad, de la institución.
	No se ha implementado el procedimiento de Evaluación de la Carga de Trabajo.
No se promueve de forma periódica (trimestral) la Programación Anual de Capacitación.	
No se ha socializado con el nuevo personal el Formulario de Registro de Incidentes Críticos.	
No se reconoce a los equipos de trabajo por los logros alcanzados.	

MEDIO AMBIENTE

	No se han automatizado los servicios cuyos trámites fueron simplificados.
	No se ha socializado el procedimiento de Reporte de Inconvenientes relacionados con las Funciones.
	No se divulga a través del centro de información sobre el manejo de los residuos generados por la institución, y que gestor ambiental lo recibe, que se hace con ellos.
	No se ha divulgado, de manera periódica, ni implementado el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales establecido en la Política Ambiental para su aplicación.
	No se ha elaborado el Diccionario interno de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública Dominicana.
	No se gestiona la motivación y el empoderamiento.
	No existe una promoción, compensación o reajuste de salarios a los empleados que han logrado titularse como master o doctorado.
7.2	No está en funcionamiento el buzón de quejas y sugerencias internas.
	No ha sido aprobado ni socializado el procedimiento del buzón de quejas y sugerencias internas.
	No se ha elaborado ni socializado el plan de mejora de la encuesta de clima organizacional.
	No se ofrecen capacitaciones sobre la productividad laboral.
	No se mide en la encuesta de clima laboral el % de personas que realiza lectura al Boletín de Recursos Humanos y al uso de la intranet.
	No se han implementado indicadores de medición de la eficacia de la capacitación.
	No se divulga la tasa de participación anual sobre las actividades de capacitación que se realiza para conocer si ha ido en aumento o decrecimiento.
	No existe un plan de fortalecimiento de capacidades dirigido a los servidores que tienen contacto directo con los usuarios/clientes enfocado en la gestión de la atención al ciudadano/cliente.
	No ha sido divulgado el manual de atención al cliente/usuario(a).
	No se realizan reconocimientos colectivos por los logros institucionales.
	No se ha aprobado la política formal sobre la responsabilidad social.

MEDIO AMBIENTE

2.2.2.3. Resultados de la responsabilidad social

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
8.1	No se ha realizado encuesta de percepción para medir como la ciudadanía percibe el impacto o el trabajo que desarrolla la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos.
	No se divulgan los resultados de las mediciones de calidad del aire, del agua y del ruido. Tampoco se publican en la página web.
	No se está aplicando encuestas de satisfacción al ciudadano que visita a las áreas protegidas.
	No se hace énfasis en la difusión de las actividades con la sociedad y ampliar las actividades con las comunidades y los grupos sociales.
	No son socializados internamente los acuerdos alcanzados con otras instituciones.
	No se han realizado encuestas de percepción a la sociedad, sobre la accesibilidad a las informaciones en sentido general, transparencia y el comportamiento ético.
	No se ha concluido la política de responsabilidad social.
8.2	No se ha implementado el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales de la Política Ambiental institucional.
	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 sobre la necesidad de reducir la contaminación por ruido.
	No se tiene estadísticas sobre el grado de cumplimiento de los instrumentos regulatorios.
	No existe un documento que sirva de instrumento para verificar el cumplimiento del programa Nacional 3R.
	No se ha implementado encuesta de evaluación del cumplimiento del programa de clasificación de residuos sólidos.
	No se realiza, de manera periódica, campañas de sensibilización por correos masivos, sobre 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 a todo el personal del Ministerio.

MEDIO AMBIENTE

	No se cumple con la proporción de empleos para personas discapacitadas de acuerdo con Ley Orgánica Sobre Igualdad De Derechos De Las Personas Con Discapacidad No. 5-13.
	No se ha realizado desde 2016 actividades relacionadas a campaña Día del Autismo.
	No se promueve la participación de empleados en actividades filantrópicas.
	No son socializados internamente los acuerdos alcanzados con otras instituciones.
	No se llevan estadísticas sobre las conferencias/charlas/talleres en los que participan los técnicos el ministerio a nivel nacional e internacional.
	No se realizan actividades para compartir internamente los conocimientos adquiridos en actividades internacionales al resto del personal.
	No se ha realizado una actualización de socialización con el personal de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
	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.
	No se ha elaborado un programa de capacitación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
	No se ha actualizado el Programa de Trabajo del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
	No se ha elaborado el reglamento de funcionamiento del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
	No se han realizado simulacros de prevención.
	No se ha concluido la política de responsabilidad social.

2.2.2.4. Resultados clave del rendimiento

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
9.1	No hay una relación directa entre las actividades colocadas en el POA con la de los servicios brindados a los ciudadanos/clientes.
	No se ha establecido el sistema pago de los servicios online.
	No se ha iniciado el proceso de la aprobación de la Carta Compromiso por el MAP.
	No se ha actualizado el Reglamento que establece el Procedimiento de Registro y Certificación para Prestadores Individuales y Firmas de Servicios Ambientales. Tampoco los Criterios y Requisitos de Inscripción en el Registro de Prestadoras y Prestadores de Servicios Ambientales.
	No se han actualizado los servicios que están en la página web.
	No se ha implementado la automatización de los servicios.
	No se han establecido los mecanismos de verificación entre Aduanas y el Ministerio de Medio Ambiente para el requerimiento de la autorización ambiental correspondiente para solicitar ante el VUCE.
	No se está implementando el sistema para dar seguimiento desde la plataforma web a los proyectos por parte de los usuarios
	No son socializados internamente los acuerdos alcanzados con otras instituciones.
	No se le da seguimiento a todos los servicios sobre el nivel de cumplimiento de los estándares establecidos.
	No se ha cumplido con el llenado del Formulario de Reporte de Tiempo de Respuesta de Servicios Públicos Solicitados por todas las unidades organizativas que prestan servicios.
	No se ha divulgado ni socializado el Manual de Calidad con el personal de la institución.
	No se han realizado las auditorías internas por parte del ministerio, en cuanto al cumplimiento de las políticas, procedimientos, proceso, otros, por parte de las unidades organizaciones.
No se realizan auditorías ambientales a las empresas.	

MEDIO AMBIENTE

	No se ha realizado una divulgación por los medios de comunicación masivo del Premio Nacional de Producción Más Limpia, para su conocimiento en general.
	No se ha establecido las bases para el establecimiento e implementación del Premio Nacional Ambiental, creado por el artículo 66 de la Ley 64-00 sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales, que será otorgado por el Poder Ejecutivo, como reconocimiento a las personas naturales o jurídicas y a las personas que se hayan destacado en la protección del medio ambiente y manejo sostenible de los recursos naturales.
	No se han medido ni documentado los resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.
9.2	No se socializan la implementación de las acciones correctivas que se han derivado de los hallazgos reportados en las auditorías que se han realizado en el ministerio.
	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.
	No existe una correspondencia entre la planificación del POA, y una ejecución transparente de los recursos en la ejecución presupuestaria del POA.
	No se derogan los recursos a tiempo para el pago de viáticos.
	No se ha aprobado el Reglamento de Funcionamiento del Comité de Calidad.
	No está funcionando al 100 % el sistema de integración y coordinación interinstitucional. Solo en 14 provincias.
	No se cumplen 100% con los estándares de servicio.
	No se ha completado el llenado del Formulario de Reporte de Tiempo de Respuesta de Servicios Públicos Solicitados por todas las unidades organizativas que prestan servicios.
	No se actualiza la información de los servicios en la página web.
	No se da un efectivo seguimiento a los Planes de Manejo y Adecuación Ambiental PMMA.
	No se han implementado facilidades para el pago de los servicios en línea a través de tarjeta de crédito y/u otra forma de pago.
	No se hacen auditorías internas para verificar el nivel de ejecución presupuestaria de los POA.

MEDIO AMBIENTE

	No se ha divulgado a todo el personal el acuerdo de cooperación entre el Ministerio y la OPTIC.
	No existe un enlace en la página web del ministerio para acceder a los servicios de VUCE.
	No se cumple con lo planificado en el POA en cuanto a la adquisición o compras de los insumos (equipos), solicitados para su cumplimiento.
	No se le da seguimiento a la plataforma ICA sobre correcto su funcionamiento y la satisfacción de los usuarios.
	No se ha realizado encuesta a los usuarios de la plataforma ICA para conocer su nivel de satisfacción.
	No se han realizado las auditorías internas por parte del ministerio (Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones), en cuanto al cumplimiento de las políticas, procedimientos, proceso, otros, por parte de las unidades organizacionales.
	No se ha presentado una propuesta para participar en el premio nacional de calidad y la certificación de la calidad del sistema de gestión.
	No se realizan encuesta de satisfacción a los usuarios o enlaces del POA.
	No se han dado a conocer los resultados de las auditorías. No se publica en el portal de transparencia las auditorías.
	No se realizan evaluaciones costo-eficientes (impactos logrados al menor costo posible) del cumplimiento de la eficacia de las políticas, planes y estrategias implementados por la institución.

3. Conclusiones y lecciones aprendidas

La revisión de los criterios en la versión 2021 fue realizada con una mayor presencia con respecto al 2020. Hubo una mejor calidad de la revisión y aportes con respecto a años anteriores.

En esta versión, se designaron coordinadores por cada equipo de trabajo, lo que facilitó la comunicación y la entrega de las informaciones. La realización de las plenarias por parte de los coordinadores de los grupos permitió una mayor compenetración con la revisión de cada criterio.

Este informe nos facilitará la identificación de áreas de mejora, las cuales, una vez evaluadas, servirán para la realización del Plan de Mejora.

Aunque participaron las principales unidades vinculadas a los criterios, las mismas corresponden a la sede central. Con esta nueva experiencia hemos considerado que también en las dependencias de la institución diseminadas en las provincias realicen su propia autoevaluación.

4. Anexo

4.1. Equipos de autoevaluación interna CAF 2021

CRITERIO 1: LIDERAZGO
1. Solhanlle Bonilla, Dirección de Planificación y Desarrollo.
2. Patricia Meléndez, Dirección de Planificación y Desarrollo
3. Anny Santos. Dirección Jurídica
4. Tony Rodríguez, Dirección Jurídica
CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN
5. Yanilissa Bautista, Dirección de Planificación y Desarrollo
6. Karla Terrero, Dirección de Planificación y Desarrollo
7. Carolina Acosta, Dirección de Planificación y Desarrollo
CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS
8. Maria Brache, Dirección de Recursos Humanos
9. Greylin Polo, Dirección de Recursos Humanos
CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS
10. Joselyn Jerez, Dirección Tecnología de la Información y Comunicación
11. Johanna Cabrera, Dirección Tecnología de la Información y Comunicación
12. Daniel Cabrera, Viceministerio de Cooperación Internacional
13. Henry Concepción, Departamento de Ingeniería y Arquitectura
14. Jostin Batista, Departamento de Servicios Generales
15. Deyanira Manzueta, Departamento de Presupuesto.
CRITERIO 5: PROCESOS
16. Carlos Daniel Taveras, Dirección de Planificación y Desarrollo
17. Alejandro Guzmán, Dirección de Planificación y Desarrollo
18. William Fermin, Dirección de Planificación y Desarrollo
CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES
19. Glennys Balbuena, Dirección de Servicios por Ventanilla Única
20. Vianney Robles, Dirección de Servicios por Ventanilla Única
21. Maybelin Hernández, Viceministerio de Gestión Ambiental
22. Elizabeth Jiménez, Viceministerio de Gestión Ambiental
23. Laura Julia Rodríguez, Participación Social
24. Vielka Larissa, Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)
CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS
25. Maria Brache, Dirección de Recursos Humanos
26. Greylin Polo, Dirección de Recursos Humanos
CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD
27. Evelin Santos Batista, Dirección de Comunicaciones
28. Johanna María Mejía García, Dirección de Comunicaciones
29. Criselva Castillo, Viceministerio de Suelos y Aguas
30. Albania Núñez, Viceministerio de Suelos y Aguas
31. Genesis Vasquez, Dirección de Educación y Divulgación Ambientales
CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO
32. Rudy Pérez, Viceministerio de Recursos Forestales
33. Luisa Tejada, Viceministerio de Recursos Forestales
34. María Agramonte, Viceministerio de Áreas Protegidas y Biodiversidad
35. Noelia Franchetty, Viceministerio de Áreas Protegidas y Biodiversidad
36. Ricardo Rodríguez, Viceministerio de Recursos Costeros y Marinos
37. Cristiana de la Rosa, Viceministerio de Recursos Costeros y Marinos
38. Brely Montero, Departamento de Contabilidad

4.2. Guía de autoevaluación aplicada