

**MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES**  
Dirección de Planificación y Desarrollo

**INFORME:**  
PRIMER INFORME DE SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORA  
CAF, 2022

**Periodo evaluado:**  
Enero -Junio 2022

**Elaborado por:**

Departamento de Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y  
Desarrollo

Julio 2022  
Santo Domingo, D.N.

## TABLA DE CONTENIDO

Págs.

I. Introducción.....	3
II. Plan de Mejora CAF 2022.....	4
III. Seguimiento de Avances del Plan de Mejora.....	6
IV. Acciones realizadas.....	11
V. Resumen de los avances logrados.....	12
VI. Anexos.....	14

**MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES**  
**SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA CAF 2022**  
**Periodo enero-junio 2022**

**I. INTRODUCCION**

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo y en coordinación con el Comité de Calidad Institucional, realizó el presente informe sobre la ejecución del Plan de Mejora al CAF 2022, el cual cubre el periodo enero-junio 2022.

El mismo, es una de las evidencias del indicador Plan de Mejora CAF del SISMAP (Sistema de Monitoreo de la Administración Pública) que plantea que luego del 50% o más se debe proceder a elaborar el primer informe. El segundo informe, debe contener el 85% o más de la ejecución del Plan y cubre el periodo julio-diciembre 2022.

Este Plan da respuesta al cumplimiento de las acciones de las áreas de mejoras identificadas en la autoevaluación del Modelo CAF realizada en la institución en el 2021. En dicho plan se priorizaron un total de nueve (9) áreas de mejoras.

La base legal de dicho modelo es el Decreto 211-10 que lo crea y ordena a todas las instituciones públicas a realizar su cumplimiento, con el objetivo de mejorar la calidad y con ello mejorar su rendimiento.

El primer informe, correspondiente al periodo citado, presenta **un avance de un 59%**. Siendo los avances más notorios los alcanzados en las áreas de mejoras No.3 No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias y la No. 5. No se han realizado encuestas en los departamentos provinciales para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan servicios.

Tanto la Autoevaluación CAF y su puntaje, el informe CAF, y el Plan de Mejora deben ser remitidos al Ministerio de Administración Pública (MAP), como órgano rector de la administración pública para su revisión.

## II. PLAN DE MEJORA CAF 2022

**MEDIO AMBIENTE**

No.	Criterio No.	Subcriterio No.	Área de Mejora	Acción de Mejora	Objetivo	Tareas	Tiempo		Recursos necesarios	Indicador	Responsable del cumplimiento
							Inicio	Fin			
1	1.7	1.1, 7.1	No se ha socializado con todo el personal la actualización de la misión, visión y valores institucionales.	Socializar con el personal la misión, visión y valores institucionales.	Dar a conocer la misión, visión y valores institucionales.	1. Realizar impresión y publicación en murales, página web, documentos oficiales, salón	ene-22	feb-22	A determinar	Misión, visión y valores socializados.	1. Dirección de Planificación y Desarrollo
2	1.5	1.2, 5.3	No ha sido socializada ni divulgada en toda la institución la Política de la Calidad.	Socializar la política de la calidad.	Conocer y poner en práctica en el desempeño de sus funciones.	1. Divulgar los documentos a través del centro de información, murales. Boletín de RRHH. 2. Socializar mediante charlas. 3. Remitir al Coordinador Provincial,	ene-22	mar-22	A determinar	Política de calidad socializada y divulgada.	Dirección de Planificación y Desarrollo
3	3, 4, 8	3.3, 4.6, 8.2	No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias.	Realizar simulacros de manera periódica	Prevenir eventualidades sísmicas, incendios, accidentes, entre otros, y conocer vías de evacuación.	1. Programar las actividades del simulacros.	ene-22	mar-22	A determinar	Simulacros de emergencias realizados.	Dirección de Recursos Humanos
4	1,2,4,5	1.2, 2.3, 4.3, 5.1	No han sido aprobados y socializados los manuales de Calidad, Procedimientos y de Control Interno.	Socializar los manuales de procedimientos, calidad y control interno.	Dar a conocer los procedimientos de manuales, calidad y control interno.	1. Charlas. 2. Divulgación a través del Centro de Información e intranet.	ene-22	abr-22	A determinar	Aprobados y socializados los manuales de calidad, procedimientos y control interno	Dirección de Planificación y Desarrollo
5	5	5.2	No se han realizado encuestas en los departamentos provinciales para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan servicios.	Implementar las encuestas en los departamentos provinciales	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios ofrecidos en los departamentos provinciales	1. Realizar la programación de la encuesta. 2. Cálculo de la muestra. 3. Aplicación de la encuesta. 4. Informe de la encuesta.	feb-22	abr-22	A determinar	Encuestas provinciales realizadas.	Dirección de Planificación y Desarrollo
6	9	9.1	No se han realizado las auditorías internas (evaluación de controles internos) por parte del ministerio, en cuanto al cumplimiento de las políticas, procedimientos, procesos, otros	Realizar auditorías internas (evaluación de control interno)	Mejorar el desempeño institucional.	1. Planificar la auditoría (evaluación de controles internos). 2. Informe auditoría.	may-22	sep-22	A determinar	% de auditorías realizadas, en el plazo.	Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones (DRAO) y Dirección de Planificación y Desarrollo
7	Encuesta de satisfacción ciudadana	2	Dificultad en la comunicación telefónica	Fortalecer sistema de comunicación telefónica	Mejorar comunicación externa e interna	1. Verificar sistema de funcionamiento de las líneas telefónicas. 2. Sensibilizar a los servidores tanto del área de recepción como de aquellos que poseen teléfonos en sus áreas. 3. Verificar el manejo de las llamadas en el área de recepción.	feb-22	jun-22	A determinar	Sistema de comunicación telefónica mejorado	1. Dirección de Tecnología de la comunicación e Información, y 2. Dirección de de Recursos Humanos. 3. Comité de Calidad.
8		1.2,4.2, 4.3,4.5,5.2, 5.3, 6.1,6.2, 7.1,9.1,9.2,	Página web no está actualizada conforme a las necesidades de los ciudadanos/usuarios.	Actualizar la página web del ministerio.	Mejorar el contenido de la página web para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/ usuarios	Actualizar y mejorar los servicios de solicitudes en la página web.	ene-22	mar-22	A determinar	Página web actualizada	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.
9		1.2, 6.2, 9.1, 9.2	No se cumple 100% con el tiempo de respuesta de los servicios solicitados para mejorar niveles de satisfacción de los ciudadanos/clientes	Mejorar los niveles de satisfacción de los atributos de calidad.	Incrementar los niveles de satisfacción de los atributos de calidad, expresados por los usuarios.	1. Revisar los procesos de los servicios ofrecidos e identificar las oportunidades de mejora para reducir el tiempo de respuesta y trámites de los servicios. 2. Monitorear los tiempos de respuestas de los servicios públicos brindados y tomar las acciones necesarias para prevenir y/o evitar los incumplimientos. 3. Dar seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuestas de los servicios públicos brindados y tomar las acciones necesarias para prevenir y/o evitar los incumplimientos. 4. Sensibilizar a las áreas transversales (viceministerios y otros) de la institución	ene-22	sep-22	A determinar	% de cumplimiento por cada reporte del tiempo de respuesta.	1. Dirección de Planificación y Desarrollo, (1,3, y 4) 2. Áreas que proveen servicios públicos. (2)

### III. SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

La institución, a través del Comité de Calidad, le dio seguimiento al cumplimiento del Plan de Mejora.

Se realizaron contactos con los equipos de mejora, representantes de las áreas responsables de la ejecución del Plan de Mejora.

Como parte de la demostración del cumplimiento se gestionaron evidencias de cada una de las acciones logradas.

El seguimiento del Plan, así como sus avances se pueden visualizar en la página siguiente:

### SEGUIMIENTO AVANCES DEL PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL

<b>Responsable Plan:</b>	<u>Dirección de Planificación y Desarrollo</u>	<b>Fecha:</b> <u>26/8/2021</u>
<b>Revisa:</b>	<u>Comité de Calidad</u>	<b>Fecha:</b> <u>26/8/2021</u>
<b>Aprueba:</b>	<u>Dirección de Planificación y Desarrollo</u>	<b>Fecha:</b> <u>26/8/2021</u>

No.	Área de Mejora	TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO DE REALIZACIÓN (Fecha 2020-2021)					RESULTADO FINAL (s/ objetivo previsto)
				0%	25%	50%	75%	100%	
1	No se ha socializado con todo el personal la actualización de la misión, visión y valores institucionales.	1. Realizar impresión y publicación en murales, página web, documentos oficiales, salón multiusos, recepción de oficinas.	Dirección de Planificación y Desarrollo Dirección de Recursos Humanos				75%		Dar a conocer la misión, visión y valores institucionales
2	No ha sido socializada ni divulgada en toda la institución la Política de la Calidad.	1. Divulgar los documentos a través del centro de información, murales. Boletín de RRHH.	Dirección de Comunicaciones						Conocer y poner en práctica en el desempeño de sus funciones.
		2. Socializar mediante charlas.	Dirección de Planificación y Desarrollo					100%	

**MEDIO AMBIENTE**

3	No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias.	3. Remitir al Coordinador Provincial, para su remisión a los departamentos provinciales.	Dirección de Recursos Humanos						Prevenir eventualidades sísmicas, incendios, accidentes, entre otros, y conocer vías de evacuación.
		1. Programar las actividades del simulacro.							
								100%	
4	No han sido aprobados y socializados los manuales de Calidad, Procedimientos y de Control Interno.	1. Charlas.	Dirección de Planificación y Desarrollo			35%		100%	Dar a conocer los procedimientos de manuales, calidad y control interno.
		2. Divulgación a través del Centro de Información e intranet.				35%			
5	No se han realizado encuestas en los departamentos provinciales para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan servicios.	1. Realizar la programación de la encuesta.	Dirección de Planificación y Desarrollo					100%	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios ofrecidos en los departamentos provinciales
		2. Cálculo de la muestra.						100%	



MEDIO AMBIENTE

		3. Aplicación de la encuesta.						100%	
		4. Informe de la encuesta						100%	
6	No se han realizado las auditorías internas (evaluación de controles internos) por parte del ministerio, en cuanto al cumplimiento de las políticas, procedimientos, procesos, otros	1. Planificar la auditoría (evaluación de controles internos)	Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones/ Dirección de Planificación y Desarrollo		10%				Mejorar el desempeño institucional.
		2. Informe de auditoría.							
7	Dificultad en la comunicación telefónica	1. Verificar sistema de funcionamiento de las líneas telefónicas.	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación,					100%	Mejorar comunicación externa e interna
		2. Sensibilizar a los servidores tanto del área de recepción como de aquellos que poseen teléfonos en sus áreas.	Dirección de Recursos Humanos,					100%	
		3. Verificar el manejo de las llamadas en el área de recepción.	Comité de Calidad.						
8		1. Actualizar y mejorar los servicios de solicitudes en la página web.							Mejorar el contenido de la página web para

MEDIO AMBIENTE

	Página web no está actualizada conforme a las necesidades de los ciudadanos/usuarios.		Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.						satisfacer las necesidades de los ciudadanos/ usuarios
9	No se cumple 100% con el tiempo de respuesta de los servicios solicitados para mejorar niveles de satisfacción de los ciudadanos/clientes	1. Revisar los procesos de los servicios ofrecidos e identificar las oportunidades de mejora para reducir el tiempo de respuesta y trámites de los servicios. incumplimientos.	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Participación Social, Dirección de Educación y Divulgación Ambientales. Dirección de Información Ambiental y RRNN, áreas temáticas y departamentos provinciales.						Incrementar los niveles de satisfacción de los atributos de calidad, expresados por los usuarios.
		2. Monitorear los tiempos de respuestas de los servicios públicos brindados y tomar las acciones necesarias para prevenir y/o evitar los incumplimientos.			12%				
		3. Dar seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuestas de los servicios públicos brindados y tomar las acciones necesarias para prevenir y/o evitar los incumplimientos.			24%				
		4. Sensibilizar a las áreas transversales (viceministerios y otras direcciones) del ministerio.						100%	

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES  
SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA CAF 2018

IV. ACCIONES REALIZADAS

Como parte del cumplimiento de las acciones definidas para cumplir con el objetivo de las áreas de mejoras, priorizadas en el Plan de Mejora CAF 2022, se han logrado los siguientes avances, en cada una de las áreas de mejora del Plan desarrollado:

No.	Área de Mejora	Acciones realizadas
1	No se ha socializado con todo el personal la actualización de la misión, visión y valores institucionales.	Se realizaron impresiones y publicación en murales, página web y documentos oficiales (Plan Estratégico Institucional y Memoria Institucional), de la misión, visión y valores, como el PEI y la memoria institucional. Logrando un 75% de su ejecución.
2	No ha sido socializada ni divulgada en toda la institución la Política de la Calidad.	Divulgación de la Política de Calidad a través del centro de información, murales. Boletín de RRHH. Logrando un 75% de su ejecución. La socialización de la misma fue realizada en un 100%.
3	No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias.	Se programo y se ejecutó el simulacro de emergencia contra incendios. Fue realizado en el acompañamiento del Cuerpo de Bomberos del Distrito Nacional, como evidencia se puede consultar con el informe realizado. Fue logrado en un 100%.
4	No han sido aprobados y socializados los manuales de Calidad, Procedimientos y de Control Interno.	Se realizó la charla sobre el manual de calidad. Se logro un 35% de su ejecución de los tres documentos planificados (manuales de calidad, control interno y de procedimientos). Fue divulgado a través del centro de información, con un 35% de ejecución.
5	No se han realizado encuestas en los departamentos provinciales para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan servicios.	Se realizaron las siguientes actividades: programación de la encuesta, cálculo de la muestra, aplicación de la encuesta e Informe, cada una con un cumplimiento de un 100%.
6	No se han realizado las auditorías internas (evaluación de controles internos) por parte del ministerio, en cuanto al cumplimiento de las políticas, procedimientos, procesos, otros.	Se planificó la auditoría (evaluación de controles internos). La misma tiene responsabilidad tanto la Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones (DRAO) como la Dirección de Planificación y Desarrollo. En el POA de la DPD se puede ver la misma. Cumplido 100%. Informe de la auditoria. En la parte de la elección se ha realizado en un 10% por parte de la DRAO.
7	Dificultad en la comunicación telefónica	Verificación del sistema de funcionamiento de las líneas telefónicas y sensibilización a los servidores tanto del área de recepción como de aquellos que poseen teléfonos en sus áreas. Estas dos actividades fueron cumplidas en un 100%.



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**MEDIO AMBIENTE**

8	Página web no está actualizada conforme a las necesidades de los ciudadanos/usuarios.	No fueron realizadas.
9	No se cumple 100% con el tiempo de respuesta de los servicios solicitados para mejorar niveles de satisfacción de los ciudadanos/clientes	Dar seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuestas de los servicios públicos brindados y tomar las acciones necesarias para prevenir y/o evitar los incumplimientos. Fue cumplida en un 22%. Sensibilizar a las áreas transversales (viceministerios y otras direcciones) del ministerio. Cumplida en un 100%.

## V. RESUMEN DE LOS AVANCES LOGRADOS

No.	Área de Mejora	TAREAS	Responsable	Nivel de avance	Promedio
1	No se ha socializado con todo el personal la actualización de la misión, visión y valores institucionales.	1	Dirección de Recursos Humanos/Dirección de Planificación y Desarrollo	75%	75%
2	No ha sido socializada ni divulgada en toda la institución la Política de la Calidad.	1	Dirección de Planificación y Desarrollo	75%	58%
		2		100%	
		3		0%	
3	No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias.	1	Dirección de Recursos Humanos	100%	100%
4	No han sido aprobados y socializados los manuales de Calidad, Procedimientos y de Control Interno.	1	Dirección de Planificación y Desarrollo	35%	35%
		2		35%	
5	No se han realizado encuestas en los departamentos provinciales para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan servicios.	1	Dirección de Planificación y Desarrollo	100%	100%
		2		100%	
		3		100%	
		4		100%	
6	No se han realizado las auditorías internas (evaluación de controles internos) por parte del ministerio, en cuanto al cumplimiento de las políticas, procedimientos, procesos, otros	1	Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones/ Dirección de Planificación y Desarrollo	100%	55%
				10%	
7		1		100%	67%

**MEDIO AMBIENTE**

	Dificultad en la comunicación telefónica	2	Dirección de Recursos Humanos, y el Comité de Calidad.	100%	
		3		0%	
8	Página web no está actualizada conforme a las necesidades de los ciudadanos/usuarios.	1	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.	0%	0%
				0%	
9	No se cumple 100% con el tiempo de respuesta de los servicios solicitados para mejorar niveles de satisfacción de los ciudadanos/clientes	1	Dirección de Planificación y Desarrollo, Dirección de Ventanilla Única, Dirección de Participación Social, Dirección de Educación y Divulgación Ambientales. Dirección de Información Ambiental y RRNN, áreas temáticas y departamentos provinciales.	0%	41%
		2		12%	
		3		24%	
		4		100%	
<b>TOTAL</b>					<b>59%</b>

Con los resultados logrados (59% de ejecución), la institución puede proceder a realizar el primer informe del Plan, basado en el cumplimiento del 50% o más como lo plantea el Ministerio de Administración Pública (SISMAP), en el indicador SISMAP (Sistema de Monitoreo de la Administración Pública).

## ANEXOS.

### EVIDENCIAS DE LAS AREAS DE MEJORAS

## ANEXO 1. EVIDENCIAS DE ACCION DE MEJORA 1.

No se ha socializado con todo el personal la actualización de la misión, visión y valores institucionales.

**Núm.1.** Realizar impresión y publicación en murales, página web, documentos oficiales, salón multiusos, recepción de oficinas.

Publicación en página web: <https://ambiente.gob.do/quienes-somos-4/>

→ ↻ 🔒 ambiente.gob.do/quienes-somos-4/ 🔗


---

**MÁS DE ESTA SECCIÓN**


- ¿Quiénes Somos?
- Historia
- Organigrama
- Despacho del Ministro
- Discursos
- Viceministerios
- Marco Legal
- Plan estratégico Institucional
- Memorias

Estás aquí: Inicio / Sobre nosotros / ¿Quiénes Somos?

## ¿Quiénes Somos?


 Imprimir

El **Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales** es el órgano rector de la gestión del medio ambiente, los ecosistemas y los recursos naturales, para que cumpla con las atribuciones que, de conformidad con la legislación ambiental en general, corresponden al Estado, con el fin de alcanzar el desarrollo sostenible.



**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.



**Visión**

Ser una institución eficaz, eficiente y transparente que gestiona de manera 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.





### Valores

- Calidad en el servicio
- Discreción
- Equidad
- Excelencia profesional
- Innovación
- Respeto del medio ambiente y los recursos naturales
- Respeto Mutuo
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Superación y esfuerzo
- Tolerancia
- Trabajo en equipo
- Transparencia

**Ver más... +**

Publicación en Plan Estratégico Institucional (PEI)-2021-2024. Para visualizar la evidencia dar clic al siguiente enlace que aparece también en la pagina web de la institución:

<https://ambiente.gob.do/transparencia/download/947/planificacion-estrategica-instistucional/13538/plan-estrategico-institucional-2021-2024-del-ministerio-de-medio-ambiente-y-recursos-naturales-res-no-0033-2021.pdf>

Publicación en Memoria institucional 2021. Para visualizar la evidencia dar clic al siguiente enlace que aparece también en la pagina web de la institución:

<https://ambiente.gob.do/download/474/memorias/34947/memoria-institucional-2021.pdf>



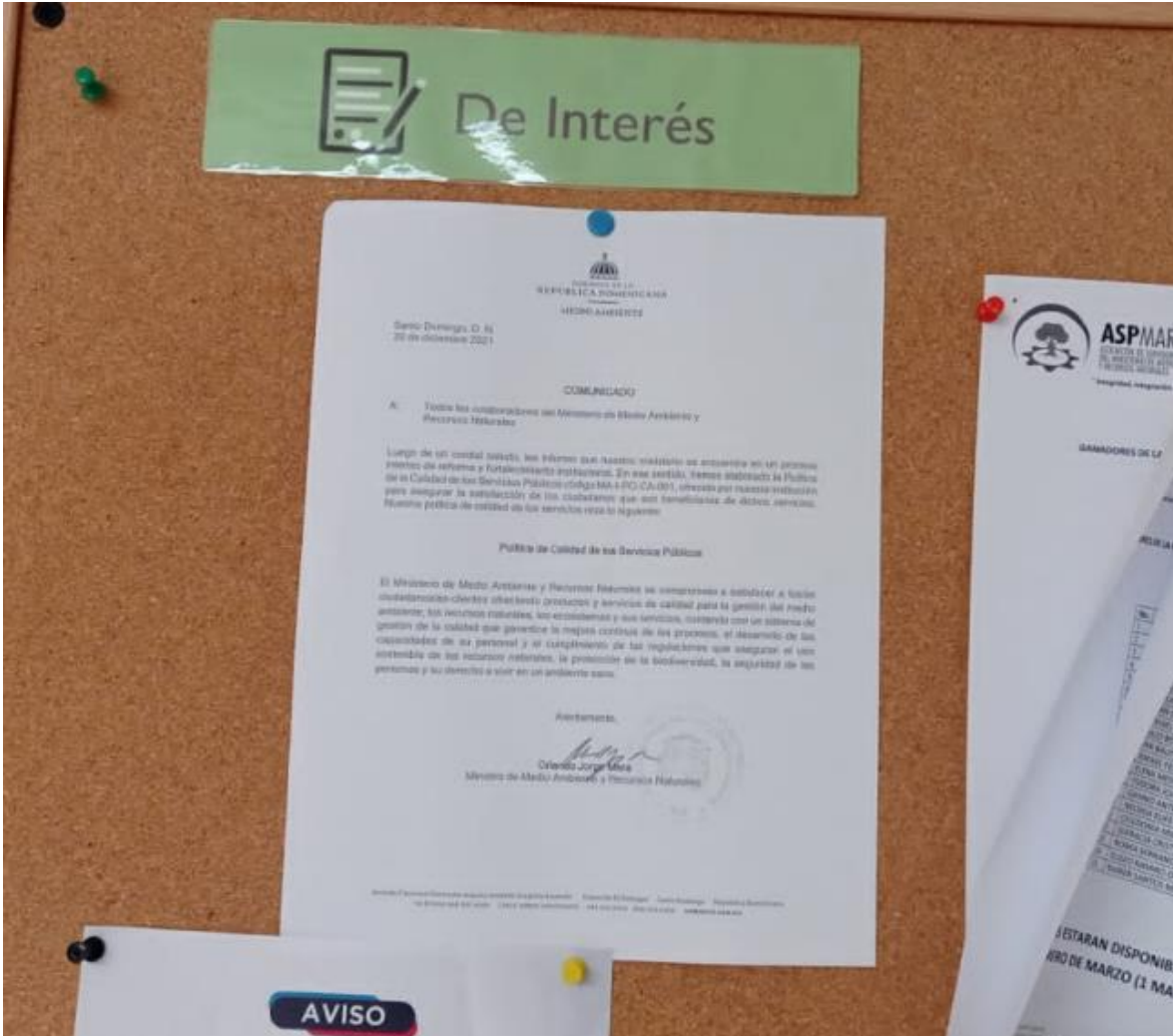
GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

MEDIO AMBIENTE

## ANEXO 2. EVIDENCIAS DE ACCION DE MEJORA 2.

No ha sido socializada ni divulgada en toda la institución la Política de la Calidad.

### Núm. 2.1. Divulgación Política de Calidad en murales.



Santo Domingo, D. N.  
20 de diciembre 2021

**COMUNICADO**

A: Todos los colaboradores del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Luego de un cordial saludo, les informo que nuestro ministerio se encuentra en un proceso intenso de reforma y fortalecimiento institucional. En ese sentido, hemos elaborado la Política de la Calidad de los Servicios Públicos código MA-I-PO-CA-001, ofrecido por nuestra institución para asegurar la satisfacción de los ciudadanos que son beneficiarios de dichos servicios. Nuestra política de calidad de los servicios reza lo siguiente:

**Política de Calidad de los Servicios Públicos**

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se compromete a satisfacer a los/as ciudadanos/as-clientes ofreciendo productos y servicios de calidad para la gestión del medio ambiente, los recursos naturales, los ecosistemas y sus servicios, contando con un sistema de gestión de la calidad que garantice la mejora continua de los procesos, el desarrollo de las capacidades de su personal y el cumplimiento de las regulaciones que aseguran el uso sostenible de los recursos naturales, la protección de la biodiversidad, la seguridad de las personas y su derecho a vivir en un ambiente sano.

Atentamente,

  
Orlando Jorge Mera  
Ministro de Medio Ambiente y Recursos Naturales



## Núm. 2.2. Divulgación Política por el Centro del Información.

CD  
viernes 1/7/2022 10:12 a. m.  
Centro De Informacion  
Política de Calidad de los Servicios y Manual de Calidad

Para TODOS LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

 Comunicado PC y MC. 2022 sb.docx 426 KB	 MA-I-PO-CA-001_Política de Calidad de los Servicios Públicos.pdf 14 MB	 Manual de calidad FINAL_Enviar.pdf 1 MB
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Familia Ambiente,

Cortésmente le compartimos la Política de Calidad de los Servicios y el Manual de Calidad de nuestro ministerio. Estos instrumentos forman parte de los esfuerzos que realiza la presente gestión para mejorar la calidad de nuestros procesos y fomentar la cultura de calidad institucional.

La Política de Calidad de los Servicios código MA-I-PO-CA-001, tiene como objetivo establecer los lineamientos de calidad para la prestación de los servicios públicos ofrecidos por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Y el Manual de Calidad describe el Sistema de Gestión de la Calidad de nuestra institución basado en la norma ISO 9001: 2015.

En los documentos adjuntos podrá encontrar la información de manera más detallada.

**Dirección de Planificación y Desarrollo**

Unidad de Comunicación Interna  
**Dirección de Comunicaciones**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

MEDIO AMBIENTE

Núm. 2.3. Acta de la socialización Política de Calidad de los Servicios, Manual de Calidad, Mapa de procesos, y Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022. Para tener acceso a la misma dar clic al siguiente enlace:

<https://drive.google.com/file/d/1RTxIn7HNb3re5sXPHFvHh5OSFFsJVV7m/view?usp=sharing>

Núm. 2.4. Listado de participación socialización Política de Calidad de los Servicios, Manual de Calidad, Mapa de procesos, y Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.

GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
MEDIO AMBIENTE

LISTA DE ASISTENCIA

Actividad: Socialización Política de Calidad de los Servicios, Manual de Calidad, Mapa de Procesos y Resultados E.S.C.					
Referencia:					
Lugar: Salón Multiusos "Manuel Enrique Pérez Hdez."		Fecha: 27/05/2022	Hora de inicio: 9:25 a.m.	Hora de fin: 11:20 a.m.	
No.	Nombre	Dirección/Departamento	Cargo	Teléfono o extensión	Correo electrónico
1	Gracy Rodríguez P.	Dir. Capacitación	Educadora Amb	809-258-5338	gracy.rodriguez@ambiente.gob.do
2	Luan P. Figueroa Salas	COORDINACIÓN PROYECTO	Asistente Técnico	809-864-0908	Luan.salas@ambiente.gob.do
3	Stephanie De Jesús Pizarro	Dirección Participación Social	Analista	849-656-2147	stdejesus@ambiente.gob.do
4	Bayronni Cepedell	Recurso Forestal	Técnico	809-610-2711	Bayronni.Cepedell@ambiente.gob.do
5	Elizabeth Jiménez	Gestión Ambiental	Encargada	8294616124	elizabeth.jimenez@ambiente.gob.do
6	Ashley Pérez	Suelos y Aguas	Asistente adm.	6276	Ashley.Perez@ambiente.gob.do
7	Margarita Pérez	Información Amb.	Directora	809 501-2734	margari.perez@ambiente.gob.do
8	Andrés Olivé	Información Amb.	Asistente adm.	809-567-2676	Andres.Olive@ambiente.gob.do
9	Paola del Valle	Educación Ambiental	Enc. Pro.E.C.	809-350-9491	Paola.valle@ambiente.gob.do
10	Joelma Rojas	Participación Social	Encargada	7162	joelmarojas@ambiente.gob.do
11	Cabellos Santos M.	ÁREAS PROTEGIDAS Y BIO	TECNICO		CABELLOS SANTOS M. @ambiente.gob.do
12	Johana Mejía G.	Dirección de Comunicación	Auxiliar Administrativa		Johana@ambiente.gob.do
13	Silvia Milla	Planificación y desarrollo	Asistente		Silvia.milla@ambiente.gob.do

GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
MEDIO AMBIENTE

LISTA DE ASISTENCIA

Actividad: Socialización Política de Calidad de los Servicios, Manual de Calidad, Mapa de Procesos y Resultados E.S.C.					
Referencia:					
Lugar: Salón Multiusos "Manuel Enrique Pérez Hdez."		Fecha: 27/05/2022	Hora de inicio: 9:25 a.m.	Hora de fin: 11:20 a.m.	
No.	Nombre	Dirección/Departamento	Cargo	Teléfono o extensión	Correo electrónico
1	Reinaldo Rodríguez	Costeros y Marinos	Encargado	829-679-3640	Reinaldo.Rodriguez@ambiente.gob.do
2	Maria del Carmen Garamonte P.	Áreas Protegidas	Técnico	829-323-6694	Maria.Garamonte@ambiente.gob.do
3	Isabelina Babilonia	Recursos Humanos	Encargada	809-258-0202	Isabelina@ambiente.gob.do
4	William Fermín	Dirección de Planificación y Desarrollo	Enc. Calidad en la Gestión	7452	William.ferrn@ambiente.gob.do

**MEDIO AMBIENTE**

**ANEXO 3. EVIDENCIAS DE ACCION DE MEJORA 3.**



No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias.

Num.1 Solicitud de acompañamiento de simulacro.

- ☰ ×

↶ Responder   ↶ Responder a todos   → Reenviar   📁 Archivar   🗑 Eliminar   ⋮

**Solicitud de Acompañamiento SIMULACRO.**

 **Maria Brache** <Maria.Brache@ambiente.gob.do>   
21/2/2022 9:22 a. m.

Para: miguelinat652@gmail.com; Emily Gil Cc: Nazareth De Moya; Jacqueline Basilis; Laura De Soto; Wascal Montilla

Buenos Días Estimada Miguelina,

Esperando se encuentre bien usted y los suyos, estuve conversando con la *Ing. Emely Gil (Asesora del CMSST)* sobre que debemos retomar los preparativos para el **SIMULACRO** que tenemos pendiente en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Esto con el fin de darle cumplimiento al Plan de Mejora CAF y cultivar en nuestros servidores una cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo. Las fechas que tenemos como tentativas para la realización del mismo son la segunda o tercera semana de Marzo de acuerdo a su disponibilidad.


Queremos también aprovechar la ocasión para solicitarle una visita al Ministerio para tener un conversatorio con nuestros Brigadistas y trazarle pautas antes de llevar a cabo el Simulacro, como lo se ha hecho anteriormente.

**Plan de Mejora CAF, Punto No.4**  
Consultar SISMAP: <https://www.sismap.gob.do/Central/Ranking/OrganismoEvidencias/140>


4	4.6	No se realiza simulacros de emergencia de manera periódica.	Realizar simulacros de manera periodica	Prevenir eventualidades sísmicas, incendios, accidentes, entre otros, y conocer vías de evacuación.	I. Programar las actividades del simulacros.
---	-----	-------------------------------------------------------------	-----------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------

Esperando una pronta respuesta de su persona.


Cordialmente,



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
**MEDIO AMBIENTE**



**María Brache Garrido**  
Departamento de Organización  
del Trabajo y Compensaciones  
Dirección de Recursos Humanos  
maria.brache@ambiente.gob.do  
<https://ambiente.gob.do>  
(809) 567-4300



**Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales**  
Ave. Cayetano Germosén, Esq. Ave. Lunerón, El

**Núm. 2.** Informe simulacro de emergencia contra incendios. Ver siguiente enlace:

[https://drive.google.com/file/d/1QMh9BbUSnnE3MnabxIx\\_MI5Rk5JZgj3t/view?usp=sharing](https://drive.google.com/file/d/1QMh9BbUSnnE3MnabxIx_MI5Rk5JZgj3t/view?usp=sharing)

### ANEXO 4. EVIDENCIAS DE ACCION DE MEJORA 4.

No han sido aprobados y socializados los manuales de Calidad, Procedimientos y de Control Interno.

#### Núm. 4.1. Listado de participación socialización Política de Calidad de los Servicios, Manual de Calidad, Mapa de procesos, y Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.

#### LISTA DE ASISTENCIA

Actividad: Socialización Política de Calidad de los Servicios, Manual de Calidad, Mapa de Procesos y Resultados E.S.C.					
Referencia:					
Lugar: Salón Multiusos "Manuel Enrique Pérez Hdez."					
		Fecha:	Hora de inicio:	Hora de fin:	
No.	Nombre	Dirección/Departamento	Cargo	Teléfono o extensión	Correo electrónico
1	Gracy Rodríguez P.	Dpto. Capacitación	Educadora Amb.	809-258-5338	gracy.rodriguez@ambiente.gob.do
2	Juan P. Fiquero Solís	Coordinación Proim	Asistente Técnico	809-864-0808	Juan.solis@ambiente.gob.do
3	Stephanie De Jesús Biza	Dirección Participación Social	Analista	849-656-2147	StephanieBiza@ambiente.gob.do
4	Blaymari Cervera	Recurso Humano	Técnico	809-610-2711	BlaymariCervera@ambiente.gob.do
5	Elizabeth Jiménez	Gestión Ambiental	Encargada	8294616124	elizabeth.jimenez@ambiente.gob.do
6	Ashley Pérez	Suelos y Aguas	Asistente adm.	6276	Ashley.Perez@ambiente.gob.do
7	Marciana Pérez	Información Amb.	Directora	809 501-2734	marciana.perez@ambiente.gob.do
8	Andrés Olivé	Información Amb.	Agente adm.	809-567-2676	AndresOlive@ambiente.gob.do
9	Paonessa E. Vasquez	Educación Ambiental	Enc. Pro. E.C.	809-350-9491	Paonessa.Vasquez@ambiente.gob.do
10	Joseline Rojas	Participación Social	Encargada	7162	joseline.rojas@ambiente.gob.do
11	Carlos Santos M.	ÁREAS PROTEGIDAS Y BIO	TÉCNICO		CARLOS.SANTOS@ambiente.gob.do
12	Johana Mejía G.	Dirección de Comunicaciones	Asesora Administrativa		JohanaMejia@ambiente.gob.do
13	Silviana Ballester	Planificación y Desarrollo	Asesora		SilvianaBallester@ambiente.gob.do

#### LISTA DE ASISTENCIA

Actividad: Socialización Política de Calidad de los Servicios, Manual de Calidad, Mapa de Procesos y Resultados E.S.C.					
Referencia:					
Lugar: Salón Multiusos "Manuel Enrique Pérez Hdez."					
		Fecha:	Hora de inicio:	Hora de fin:	
No.	Nombre	Dirección/Departamento	Cargo	Teléfono o extensión	Correo electrónico
1	Reinaldo Rodríguez	Costeros y Marinos	Encargado	809-679-3640	Reinaldo.Rodriguez@ambiente.gob.do
2	Maria del Carmen Garamonte B.	Áreas Protegidas	Técnico	809-393-6694	Maria.Garamonte@ambiente.gob.do
3	Isabelina Babilonia	Recursos Humanos	Encargada	809-258-0202	IsabelinaBabilonia@ambiente.gob.do
4	William Fermín	Dirección de Planificación y Desarrollo	Enc. Calidad en la Gestión	7452	William.ferrmin@ambiente.gob.do

## Núm. 4.2. Divulgación Manual de Calidad por el Centro del Información.

CD  
viernes 1/7/2022 10:12 a. m.  
Centro De Informacion  
Política de Calidad de los Servicios y Manual de Calidad

Para TODOS LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

 Comunicado PC y MC, 2022 sb.docx 426 KB	 MA-I-PO-CA-001_Política de Calidad de los Servicios Públicos.pdf 14 MB	 Manual de calidad FINAL_Enviar.pdf 1 MB
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Familia Ambiente,

Cortésmente le compartimos la Política de Calidad de los Servicios y el Manual de Calidad de nuestro ministerio. Estos instrumentos forman parte de los esfuerzos que realiza la presente gestión para mejorar la calidad de nuestros procesos y fomentar la cultura de calidad institucional.

La Política de Calidad de los Servicios código MA-I-PO-CA-001, tiene como objetivo establecer los lineamientos de calidad para la prestación de los servicios públicos ofrecidos por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Y el Manual de Calidad describe el Sistema de Gestión de la Calidad de nuestra institución basado en la norma ISO 9001: 2015.

En los documentos adjuntos podrá encontrar la información de manera más detallada.

**Dirección de Planificación y Desarrollo**

Unidad de Comunicación Interna  
**Dirección de Comunicaciones**



## **ANEXO 5. EVIDENCIAS DE ACCION DE MEJORA 5.**

No se han realizado encuestas en los departamentos provinciales para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan servicios.

Núm. 5.1. Ficha técnica servicios presenciales. Para ver la evidencia, dar clic al siguiente enlace:  
<https://drive.google.com/file/d/1k0EVtBL-WJuLprXHU06xdRhM8r2322vi/view?usp=sharing>

Núm. 5.2. Programación encuesta. Para ver la evidencia, dar clic al siguiente enlace:

<https://drive.google.com/file/d/1XhgRzR1933SKYPOSxPc1mM5X9mrKbyha/view?usp=sharing>

Núm. 5.3. Cálculo de la muestra. Para ver la evidencia, dar clic al siguiente enlace:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1e34zI9DRZ5k\\_L89CD4z\\_xeLEpyrI4aLI/edit?usp=sharing&oid=109260497051483925733&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1e34zI9DRZ5k_L89CD4z_xeLEpyrI4aLI/edit?usp=sharing&oid=109260497051483925733&rtpof=true&sd=true)

Núm. 5.4. Data de encuesta realizada. Para ver la evidencia, dar clic al siguiente enlace:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Dz3yEtM5GTAfwZDFTXDwl\\_SOPR4AqRXg/edit?usp=sharing&oid=109260497051483925733&rtpof=true&sd=true](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Dz3yEtM5GTAfwZDFTXDwl_SOPR4AqRXg/edit?usp=sharing&oid=109260497051483925733&rtpof=true&sd=true)

Núm. 5.5. Informe de resultados de encuesta. Para ver la evidencia, dar clic al siguiente enlace:

<https://docs.google.com/presentation/d/1B41ghDGqUM0VEscIVP0tkr-KOFTAbJVr/edit?usp=sharing&oid=109260497051483925733&rtpof=true&sd=true>

## ANEXO 6. EVIDENCIAS DE ACCION DE MEJORA 6.

No se han realizado las auditorías internas (evaluación de controles internos) por parte del ministerio, en cuanto al cumplimiento de las políticas, procedimientos, procesos, otros

### Núm. 6. 1. Planificar la auditoría (evaluación de controles internos)

Se planificó la auditoría (evaluación de controles internos). La misma tiene responsabilidad tanto la Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones (DRAO) como la Dirección de Planificación y Desarrollo. En el POA de la DPD se puede ver la misma como se muestra a continuación:

COD	PRODUCTOS/ACTIVIDADES	Descripción del producto	Unidad de Medida	Medio de verificación	Linea base		Meta total 2022	Meta por trimestre			
					Año	Valor		Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
PI12	Titulares de unidades organizativas controlan y mejoran los procesos de manera continua para el aseguramiento de la calidad de los servicios y productos.	Consiste en la implementación de acciones para el control y mejoramiento de los procesos, de forma que los titulares de las unidades organizativas demostren de manera fehaciente y confiable, el cumplimiento de los requisitos voluntarios o reglamentarios aplicables a los productos y servicios, a los servicios implicados para generarlos, a los procesos, sistemas, instalaciones y cualquier otro componente relacionado.	Procesos controlados y mejorados	Sistema de indicadores establecidos, informe, comunicaciones, lista de asistencias, ayudas memorias(minutas), documento remitido por el Ministro, cargado al SISMAP.	2019	ND	50%	5%	15%	15%	15%
COD	ACTIVIDADES	Descripción de la actividad									
0004	Evaluación interna (auditorías de calidad) basada en las normas ISO	Consiste en la evaluación de la eficacia del sistema de gestión de la calidad de la institución basada en la norma ISO 9001 y de otro sistema de la norma ISO.	Procesos analizados	Informe, minuta.	2020	ND	2			2	
0005	Implementar acciones y/o proyectos de mejora a procesos, productos, servicios	Consiste en <b>realizar</b> acciones dirigidas a mejorar los procesos y la calidad de los servicios, como resultado de las auditorías realizadas u al	Acciones de mejoras	Informe, minuta.	2020	ND	2		1		1

### Núm. 6. 2. Informe de auditoría.

**De:** Maria Icelsa Vargas Henriquez <Maria.VargasH@ambiente.gob.do>

**Enviado el:** miércoles, 9 de marzo de 2022 2:15 p. m.

**Para:** William Fermin <William.Fermin@ambiente.gob.do>

**Asunto:** Plan de Mejora de la Autoevaluación CAF

### PLAN DE MEJORA

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

No se han realizado las auditorías internas (evaluación de controles internos) por parte del ministerio, en cuanto al cumplimiento de las políticas, procedimientos, procesos, otros

### Reporte de la Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones

**MEDIO AMBIENTE**

Según la Resolución **No. IN-CGR-RCN 6.2027.02L-05** de la Contraloría General de la República Art. 1 a) Revisión de los procesos de recepción de los bienes adquiridos bajo el ámbito de la ley 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y la CGR.

La DRAO revisa el proceso de recepción de mercancía recibida en el almacén del Ministerio de Medio Ambiente en la Sede Central.

**Evidencia 1:** Recepción de Equipos Tecnológicos recibidos el 07/03/2022 (ver anexo)

Informe de revisión de la ASFL, amparada en la Ley 122-05 de Asociaciones sin fines de Lucro.

**Evidencia 2:** Fundación Comunitaria Lucas 10:33

Revisión de expediente de compras amparado en la ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones

**Evidencia 3:** EXP de Compras 742-2021

**No. 1. Evidencia 1: Recepción de Equipos Tecnológicos recibidos el 07/03/2022 (ver anexo)**

**CECOMSA, S.R.L.** **CONDUCE DE ENTREGA**

AV. ROMULO BETANCOURT, #331 BELLA VISTA, D. N.  
TEL: 809-532-7026 / FAX: 809-534-9430  
RNC: 102316163 CECOMSA SRL PAGINA : 1

<b>NOMBRE</b> : MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES <b>RNC/CECULA</b> : 4-22-00042-1 <b>COD. CLIENTE</b> : SDDM9 <b>DIRECCION</b> : AV. CAYETANO GERMOSEN, ESQ. AV. LUPERON, ENS. EL PEDREGAL, SANTO DOMINGO, REPUBLICA DOMINICANA <b>TELEFONO</b> : 809-567-4300 <b>OTROS DOC'S</b> : 0000221181	<b>*3,159,395*</b>	<b>DOCUMENTO</b> : 0000002004 <b>FECHA</b> : 04/03/2022 <b>VENCIMIENTO</b> : 03/04/2022  <b>CONDICION</b> : 30 Dias <b>VENDEDOR</b> : 315
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CANT	REF	DESCRIPCION	AJM
2 ✓	DEL7126	PORTATIL (NB) DELL LATITUDE 7420 C19/2.4Ghz/16GB/512GB SSD/W10P/14.0" (210-AYBC)*	02
2 ✓	TECL1214	TECLADO/MOUSE DELL KM5221W PRO WIRELESS SPANISH (580-AJ1U)*	02
2 ✓	BUL1008	BULTO DELL 15" SLIM BACKPACK FOR LAPTOPS (P01520PS) (460-BCQM)*	02
2 ✓	ADA1358	ADAPTADOR DELL USB-C TO ETHERNET EXE BOOT (470-ABND)*	02
1 ✓	DEL7127	PORTATIL (NB) DELL PRECISION 7560 C19/2.60Ghz/2K16GB/1TB SSD/15.6" (210-AYYF)* <i>NO RECALDA + OBTIENE ERROR</i>	02
1 ✓	BUL1009	BULTO DELL 15.0" PRO SLIM BRIEFCASE (460-BCNK)*	02
42 ✓	DEL7128	PORTATIL (NB) DELL LATITUDE 5521 C17/2.5Ghz/8GB/1TB HDD/W10P/15.6" (210-88LU)*	02
136	LNG3	146LNG3	156LNG3
236	LNG3	246LNG3	256LNG3
336	LNG3	346LNG3	356LNG3
436	LNG3	446LNG3	456LNG3
536	LNG3	546LNG3	556LNG3
636	LNG3	646LNG3	736LNG3
746	LNG3	846LNG3	846LNG3
936	LNG3	946LNG3	B36LNG3
846	LNG3	C36LNG3	C46LNG3
026	LNG3	D36LNG3	D46LNG3
F26	LNG3	F36LNG3	F46LNG3
G26	LNG3	G36LNG3	G46LNG3
H26	LNG3	H36LNG3	H46LNG3
J26	LNG3	J36LNG3	J46LNG3
42 ✓	DVD232	KIT DVD WRITER DELL DW316 USB SLIM DVD+/-RW DRIVE (429-AAUQ)*	02
42 ✓	BUL1010	BULTO DELL 15" PRO SLIM BRIEFCASE P01520CS (460-BCMK)*	02
4	CLP7911	SOFTWARE (OEM) MICROSOFT OFFICE 365 E3 SUBCRIPTION 12 MESES (NIMARENA) (AAA-06227)*	02

<p style="font-size: small;">CONTROL DE RECEPCIÓN Y ANALISIS DE OPERACIONES</p> <p style="text-align: center;"><b>RECIBIDO</b></p> <p style="text-align: center;">FECHA: 07/03/22 HORA: 16:03 PM NOMBRE: W/Banqueta</p>	<p style="font-size: x-small;">CONTADORIA</p> <p style="font-size: x-small;">REVISADO</p> <p style="font-size: x-small;">Unidad de Auditoría Interna</p> <p style="font-size: x-small;">07 MAR 2022</p>	<p style="font-size: x-small;">DIVISION DE ALMACEN Y SUSTRATO</p> <p style="font-size: x-small;">RECIBIDO</p> <p style="font-size: x-small;">FECHA: 07/03/22 HORA: 16:03 PM NOMBRE: W/Banqueta</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*Soborno Laboral 07/03/22*

\*\*\*\* ULTIMA LINEA \*\*\*\*

Por favor para despacho de mercancías facturadas por adelantado en doc.  
109679 Ref. del proceso MINGUENA-CCC-LIN-2021-000000000000

PREPARADO POR FILDA HERNANDEZ	APROBADO POR 	DESPACHADO POR CYNTHIA MEDINA	RECIBIDO CONFORME
----------------------------------	------------------	----------------------------------	-------------------

PARA GARANTIAS DE CONSUMIBLES SE LLAMAR AL 1-800-711-2884. REVISE CONDICION FISICA DEL PRODUCTO. GARANTIA SOLO CUBRE FALLOS DE FABRICA, REEMPLAZO SOLO SI SE REPARA EL PRODUCTO. 30 DIAS D/DEVOLUCION, PRODUCTO SIN USAR EN EMBPAQUE ORIGINAL Y TODOS SUS ACCESORIOS. MONETARIO, PRODUCTOS DE EMBPAQUE UNICOS ABIERTOS O USADOS NO TIENEN DEVOLUCION. GARANTIA NO CUBRE PROBLEMAS DE SOFTWARE, ALTO VOLTAJE O DAÑO FISICO. PARA DEVOLUCION DE EFECTIVO TRAJER LOS ARTICULOS DENTRO DE 24H DE FACTURADO. CONSULTE LA CARTA DE GARANTIA EN CECOMSA. CON https://bit.ly/2z5t59w PARA DEVOLUCION DE EFECTIVO, DEBE DEVOLVER LOS ARTICULOS EN MENOS DE 24 HORAS DE REALIZADA LA FACTURA.

**CECOMSA, S.R.L.** **CONDUCE DE ENTREGA**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

MEDIO AMBIENTE

CECOMSA, S.R.L.

CONDUCE DE ENTREGA

AV. ROMULO BETANCOURT, #331 BELLA VISTA, D. N.

TEL:809-532-7026 / FAX:809-534-9430

RNC :102316163 CECOMSA SRL

PAGINA : 1

NOMBRE : MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES \*3,159,395\* 3159395  
 RNC/CDULA : 4-22-00042-1 DOCUMENTO : 000002004  
 COD. CLIENTE : SDMG9 FECHA : 04/03/2022  
 DIRECCION : AV. CAYETANO GERMOSEN, ESQ. AV. LUPERON, ENS. EL PEDREGAL, SANTO DOMINGO, REPUBLICA DOMINICANA VENCIMIENTO : 03/04/2022  
 TELEFONO : 809-567-4300 CONDICION 30 Dias  
 OTROS DOC'S : 0000221181 VENDEDOR 315

CANT	REF.	DESCRIPCION	ASM
2	DEL7126	PORTATIL (NE) DELL LATITUDE 7420 CI5/2.4GHZ/16GB/512GB SSD/W10P/14.0" (210-AYBC)*	02
	CTRS3M3	TD6G4M3	
2	TEC1214	TECLADO/MOUSE DELL KMS221W PRO WIRELESS SPANISH (580-AJ19)*	02
2	BUL1008	BULTO DELL 15" SLIM BACKPACK FOR LAPTOPS (PE1520PS) (460-BCQM)*	02
2	ADR1358	ADAPTADOR DELL USB-C TO ETHERNET FKE BOOT (470-ABND)*	02
1	DEL7127	PORTATIL (NE) DELL PRECISION 7560 CI9/2.60GHZ/2X16GB/1TB SSD/15.6" (210-AYYF)*	02
	H1LVFK3		
1	BUL1009	BULTO DELL 15.0" PRO SLIM BRIEFCASE (460-BCMK)*	02
42	DEL7128	PORTATIL (NE) DELL LATITUDE 5521 CI7/2.5GHZ/8GB/1TB HDD/W10P/15.6" (210-MBLU)*	02
	136LMG3	146LMG3	156LMG3
	236LMG3	246LMG3	256LMG3
	336LMG3	346LMG3	356LMG3
	436LMG3	446LMG3	456LMG3
	536LMG3	546LMG3	556LMG3
	636LMG3	646LMG3	736LMG3
	746LMG3	836LMG3	846LMG3
	936LMG3	946LMG3	B36LMG3
	B46LMG3	C36LMG3	C46LMG3
	D16LMG3	D36LMG3	D46LMG3
	F16LMG3	F36LMG3	F46LMG3
	G16LMG3	G36LMG3	G46LMG3
	H26LMG3	H36LMG3	H46LMG3
	J36LMG3	J36LMG3	J46LMG3
42	DVD232	KIT DVD WRITER DELL DW316 USB SLIM DVD+/-RW DRIVE (429-ADQI)*	02
42	BUL1010	BULTO DELL 15" PRO SLIM BRIEFCASE P01520CS (460-BCMK)*	02
1	OLP7911	SOFTWARE (OLP/MICROSOFT OFFICE 365 E3 SUPCRIPCION 12 MESES (MIMARENA) (AAA-06227)*	02

\*\*\*\* ULTIMA LINEA \*\*\*\*

Pedido para despacho de mercancías facturadas por adelantado en doc.

109675 Ref. del proceso MIMARENA-CCS-LPM-2021-0005



*Cynthia Medina*

FILDA HERNANDEZ  
PREPARADO POR

CYNTHIA MEDINA  
DESPACHADO POR

RECIBIDO CONFORME

PARA GARANTIAS DE CONSUMIDORES HP LLAMAR AL 1-800-711-2884. REVISE CONDICION FISICA DEL PRODUCTO. GARANTIA SOLO CUBRE FALLOS DE FABRICA, REEMPLAZO SOLO SI NO SE REPARA EL PRODUCTO. 30 DIAS F/DEVOLUCION, PRODUCTO SIN USAR EN EMBRAQUE ORIGINAL Y TODOS SUS ACCESORIOS. MOBILIARIO, PRODUCTOS DE EMBRAQUE UNICOS ABIERTOS O USADOS NO TIENEN DEVOLUCION. GARANTIA NO CUBRE PROBLEMAS DE SOFTWARE, ALTO VOLTAJE O DAÑO FISICO. PARA DEVOLUCION DE EFECTIVO TRAER LOS ARTICULOS DENTRO DE 24H DE FACTURADO. CONSULTE LA CARTA DE GARANTIA EN CECOMSA.COM https://bit.ly/2uU6w PARA DEVOLUCION DE EFECTIVO, DEBE DEVOLVER LOS ARTICULOS EN MENOS DE 24 HORAS DE LA REALIZADA LA FACTURA.

**MEDIO AMBIENTE**

**MEDIO AMBIENTE**

**NOTIFICACIÓN DE ADJUDICACIÓN**

Señores:  
CECOMSA, SRL  
Su despacho. -

Estimados Señores:

El Comité de Compras y Contrataciones del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, hace de su conocimiento a través del Departamento de Compras y Contrataciones, que, en la reunión extraordinaria, realizada en fecha viernes tres (03) de diciembre del año 2021, que su empresa ha sido adjudicada para suplir los bienes que se describe a continuación:

No. Item	Descripción	Cant.	Unidad	Precio Unitario Sin ITBIS	ITBIS	Monto Total con ITBIS
1	Laptop Convertible 2 en 1	2	UD	\$92,405.03	\$16,632.91	\$218,075.88
2	Laptop con Procesador i9	1	UD	\$152,356.40	\$27,424.14	\$179,780.54
3	Laptop con Procesador i7	42	UD	\$80,390.26	\$14,470.25	\$3,984,141.00
4	Computadora de Escritorio con Procesador i7	25	UD	\$61,163.48	\$11,009.42	\$1,804,322.50
7	Licencia Microsoft Project 2019	4	UD	\$38,404.89	\$6,912.87	\$181,271.04
<b>Monto Total Adjudicado</b>						<b>\$6,367,590.96</b>

Por cumplir los requerimientos para la 'Adquisición de Equipos Tecnológicos, Piezas para Servidores y Licencia de Software Solicitados por la Dirección de Tecnología para el Proyecto De Fortalecimiento Institucional y Demás Departamentos, llevado a cabo por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Referencia: MIMARENA-CCC-LPN-2021-0005).

La valoración de la oferta presentada por el oferente participante se hizo de conformidad con las disposiciones de la Ley de Compras y Contrataciones, tomando en consideración lo más conveniente para los intereses de la institución conforme a las condiciones establecidas en el pliego de condiciones para la presente Comparación de Precios.

La Comparación de Precio, es celebrada de conformidad con las disposiciones del Artículo 16, de la Ley 340-05, sobre Compras y Contrataciones Públicas de Bienes, Servicios, Obras y





GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**MEDIO AMBIENTE**



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**MEDIO AMBIENTE**

Concesiones, de fecha dieciocho (18) de agosto del 2006, sus modificaciones contenidas en la Ley 449-06, de fecha seis (06) de diciembre del 2006, y su Reglamento de Aplicación 543-12 de fecha 6 de septiembre 2012.

El oferente debe traer al momento de la firma del contrato su notario, su garantía de fiel cumplimiento del contrato correspondiente a una Póliza de Seguro según corresponda un (1%) si es MiPymes o el (4%) grandes empresas, la vigencia de la misma será de un año (1), (VER punto 5.1.2 Garantía de fiel cumplimiento del Contrato del Pliego de Condiciones) y los gastos generados correrán por cuenta del oferente adjudicado.

Las entregas deberán realizarse de manera inmediata con sus facturas con comprobante gubernamental, ya que el cierre para pago será el 22 de diciembre del año en curso.

Los bienes adjudicados serán recibidos en por el Departamento de Almacén y Suministro y el Departamento de Tecnología de la Sede Central del Ministerio Medio Ambiente.

En la Ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Capital de la República Dominicana, a los diecisiete (17) días del mes de diciembre del año dos mil veintiuno (2021).

Atentamente,

  
Mirtha Alvarez

Encargada de Compras y Contrataciones.



Avenida Cayetano Germosén esquina Avenida Gregorio Luperón - Ensanche El Pedregal - Santo Domingo - República Dominicana  
TELÉFONO 809 567 4300 - LINEA VERDE (WHATSAPP) 849 356 6400 - 809 200 6400 - [www.ambiente.gob.do](http://www.ambiente.gob.do)

No. 2. Fundación Comunitaria Lucas 10:33



Santo Domingo, D.N.  
05 de enero del 2022

DRAO-OF-2022-0008

A : Lic. Alcibíades Rincón  
Presidente de la Fundación comunitaria Lucas 10:33

Asunto : Remisión Copia de Informe

Cortésmente tenemos a bien remitirles copia del informe del resultado de la revisión practicada a los documentos que sustentan la ejecución presupuestaria del trimestre abril-junio 2021.

Sin otro particular,

  
**Héctor Nicolás Marte**  
Encargado de Control Interno  
Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones  
HNM/mm

Cc: María del Carmen Vargas  
Directora de Participación Social





  
GOBIERNO DE LA  
**REPÚBLICA DOMINICANA**  
**MEDIO AMBIENTE**



Santo Domingo, D. N.  
05 de enero del 2022.

DRAO-OF-2022-0007

A : **Juana Teresa Baez**  
Coordinador Administrativo y Financiero

Vía : **Rafael Rojas Serrano**  
Director Financiero

Asunto : Remisión de Informe de Revisión de la ASFL "Fundación Comunitaria Lucas 10:33".

**Distinguidos Señores:**

Cortésmente, tenemos a bien remitir la solicitud de desembolso de la **Fundación Comunitaria Lucas 10:33**. Para el año 2021 y liquidación de los fondos recibidos durante el trimestre Abril-Junio 2021 con las siguientes observaciones:

1. Según se pudo observar la fundación durante el trimestre destino la suma de RD\$35,400.00 para cubrir el costo de una inserción publicitaria con orientaciones medioambientales a través de digital 15 en horario de 8:00 am y 9:00 am todos los viernes. Al evaluar este desembolso se observo lo siguiente:
  - a) El total pagado representa el 79% de los fondos recibidos del estado durante el trimestre abril-junio 2021, según se muestra a continuación:

Pago emitido a favor de:	Concepto	Valor
Wasneiry M. Tejeda	Pago Servicio publicitario Revista tele 15	35,400.00
Subvencion recibida		45,000.00
Porcentaje		79%

- b) Aunque en los informes de los gastos ejecutados durante el trimestre se incluye mensualmente la partida de RD\$11,800.00 como pago de referido espacio, no se anexa ningún documento como evidencia de que estos pagos se hayan realizados, en este sentido nos referimos a un recibo donde la señora Wasneiry Tejeda de constancia del valor recibido.

Avenida Cayetano Germosén esquina Avenida Gregorio Luperón    Ensanche El Pedregal    Santo Domingo    República Dominicana  
TELÉFONO 809 567 4300    LINEA VERDE (WHATSAPP) 849 356 6400    809 200 6400    AMBIENTE.GOB.DO

**MEDIO AMBIENTE**




- c) No existe evidencia de retención y pago de los impuestos correspondiente al pago realizado acorde a lo establecido en nuestra legislación tributaria.
- d) Como evidencia se anexa fotocopia de una factura por un monto de RD\$70,800.00, en la cual se esta presentando al cobro los servicios prestados durante los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto y septiembre.
- e) El documento utilizado para facturar los servicios antes citados presenta un numero de comprobante fiscal valido para entidades gubernamentales, ya que su numero de NCF es B1500000027.

**Conclusión**

Se autoriza el pago de la subvención correspondiente a los meses de julio-septiembre 2021.

Es necesario coordinar una reunión con los ejecutivos de la Fundación a fin de tratar los puntos señalados en nuestro informe.

Sin otro particular, se despide,

  
**Hector Nicolás Marte**  
Encargado de control interno  
Direccion de Revisión y Análisis de Operaciones  
HNM/mm



**No. 3. Evidencia 3: EXP de Compras 742-2021**

**Expediente de compra Com-742-2021 por monto de RD\$384,642.69**

En revisión a los documentos que sustentan este proceso se observó lo siguiente:

En el proceso participaron 15 oferentes de los cuales 5 fueron beneficiarios según se detalla a continuación:

1- Inversiones Tejada Valera Inteval, SRL	RD\$ 10,620.00
2- Max Comercial, SRL	RD\$ 68,000.01
3- Offitex, SRL	RD\$216,787.84
4- Luz Trading & Consulting, S.A.	RD\$ 65,000.00
5- Herrajes Eléctricos del Caribe Jukaresa	RD\$ 24,234.84
<b>Total</b>	<b><u>RD\$384,642.69</u></b>

**Observaciones:**

- 1- Herrajes Eléctricos del Caribe Jukaresa, SRL.**
  - a) La carta compromiso de entrega no está firmada por el representante, aunque tiene el sello de la compañía.
  - b) No existen certificaciones de DGII y TSS.
- 2- Inversiones Tejada Valera, SRL, SRL**
  - a) No existen certificaciones de la TSS y DGII.
- 3- Max Comercial, SRL.**
  - a) Existe una certificación de TSS con más de 45 días de vencida, pues fue emitida en fecha 9 de julio.
  - b) No existe certificación de la DGII.
- 4- Luz Trading & Consulting, SRL.**
  - a) Las certificaciones de la TSS y DGII con más de 25 días de vencidas, fueron emitidas en fecha 02-08-2021.
  - b) No existen certificaciones de DGII y TSS.
- 5- Offitex, SRL.**

Este oferente salió beneficiario en este proceso de compras, sin embargo su expediente no figura dentro de los documentos que sustentan el mismo.





GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

MEDIO AMBIENTE

Ofertas descalificadas:

1. Oficina Universal.

La oferta de este suplidor fue desestimada por altos precios, según consta en carta sin fecha dirigida al referido suplidor sin fecha debidamente firmada por la encargada de compra, **sin embargo el expediente figura como parte de los documentos que sustentan el referido proceso.**

2. Evel Suplidores, SRL.

Existe una comunicación sin fecha donde se le informa a esta empresa que su oferta contiene los documentos requeridos, más sin embargo fue descalificada sin dar una explicación del motivo por el cual se está descalificando.

En comunicación de fecha 11 de agosto de la Licda. María Álvarez dirigida a la Licda. Antonia Ydalia Paulino García se especifica lo siguiente:

La evaluación debe realizarse acode al criterio **Cumple/No Cumple**. El criterio No Cumple deberá ser justificado técnicamente detallando las razones por las cuales **No Cumplen** con las especificaciones requeridas.



**ANEXO 7. EVIDENCIAS DE ACCION DE MEJORA 7.**  
Dificultad en la comunicación telefónica.

**Núm. 1.** Verificar sistema de funcionamiento de las líneas telefónicas.

**De:** Adriana Cruz <Adriana.Cruz@ambiente.gob.do>

**Enviado el:** jueves, 7 de abril de 2022 9:12 a. m.

**Para:** William Fermin <William.Fermin@ambiente.gob.do>; Fernando Lebron <Fernando.Lebtron@ambiente.gob.do>

**CC:** Johanna Esther Cabrera Pichardo <Johanna.Cabrera@ambiente.gob.do>

**Asunto:** RE: Seguimiento Plan de Mejora CAF. Enlace Equipo de Mejora

Buenos días,

Estuve validando la información requerida por el señor William Fermin, y según lo que nos indica sobre los reportes y el buen funcionamiento de las líneas telefónicas principalmente del área de recepción, les comunico que hace aproximadamente 8 meses programamos reportes de todas las áreas los cuales llegan diariamente al correo de los directores o encargados, de igual forma el reporte de recepción se programó y este le llega el director del área administrativa que es el área responsable de Recepción.

Estuve validando el reporte del día de ayer para tomarlo como referencia, y pude verificar que una de las extensiones telefónicas del área que es la extensión 7400 tiene al parecer un problema por lo que esta no tiene llamadas ni recibidas ni contestadas, nosotros como Tecnología no teníamos conocimiento de esto ya que no habíamos recibido ningún reporte del área sobre este problema. Como podrán ver en el reporte que les adjuntare, también hay otra línea, la 6506, que no tiene llamadas ni recibidas ni contestadas, esta no tiene ningún problema de funcionamiento, pero a diferencia de las demás extensiones esta línea esta de manera virtual, lo que quiere decir que está programada en una de las computadoras, Desktop, la cual para poder funcionar requiere de unos audífonos lo cuales le suministramos al área desde que se le hizo dicha instalación.

Dada las circunstancias vamos a proceder hacer un cambio del aparato telefónico que actualmente tiene inconvenientes, de igual forma estaremos cambiando la línea que está instalada en la computadora del área, para que de esta forma pueda solo haber teléfonos en esta área.

Saludos Cordiales,



**Adriana Cruz Tejada**

Soporte de Redes

Dirección de tecnología

809.567.4300 Ext. 6375

[Acruz@ambiente.gob.do](mailto:Acruz@ambiente.gob.do)



## Reporte diario de las llamadas de los ciudadanos registradas como contestadas y no contestadas por la recepción del lobby.

7/4/22, 8:48

[https://192.168.50.91:5001/management/Reports/ReporteRecepcionDiario\\_0604\\_9Wb8HJphrsVHRpnW0Jk3.html](https://192.168.50.91:5001/management/Reports/ReporteRecepcionDiario_0604_9Wb8HJphrsVHRpnW0Jk3.html)



Type: Extension Statistic Report

From 4/6/2022 12:00:00 AM To 4/6/2022 11:59:59 PM

Agent Extension: Extensions in range '6400,6500,6506,7400'

### Reporte Recepcion Diario

Agent Extension	Inbound		Outbound		Total		Total Talking time
	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	
6400 Recepcion Lobby 1	34	4	27	26	61	30	00:48:04
6500 Recepcion Lobby 2	25	11	15	23	40	34	01:46:47
6506 Recepcion Lobby 3	0	0	0	0	0	0	00:00:00
7400 Recepcion Lobby 4	0	0	0	0	0	0	00:00:00
<b>Total:</b>	<b>59</b>	<b>15</b>	<b>42</b>	<b>49</b>	<b>101</b>	<b>64</b>	<b>02h 34m 51s</b>

3CX Ltd.



Type: Extension Statistic Report

From 6/22/2022 12:00:00 AM To 6/22/2022 11:59:59 PM

Agent Extension: Extensions in range '6400,6500,6506,7400'

### Reporte Recepcion Diario

Agent Extension	Inbound		Outbound		Total		Total Talking time
	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	
6400 Recepcion Lobby 1	37	13	22	14	59	27	00:41:45
6500 Recepcion Lobby 2	27	2	24	32	51	34	00:29:41
6506 Recepcion Lobby 3	0	0	0	0	0	0	00:00:00
7400 Jeral Alexander Brito	0	0	0	0	0	0	00:00:00
<b>Total:</b>	<b>64</b>	<b>15</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>110</b>	<b>61</b>	<b>01h 11m 26s</b>

3CX Ltd.



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  
**MEDIO AMBIENTE**

Reporte Ventanilla Unica Diario



Type: Extension Statistic Report

From 6/29/2022 12:00:00 AM To 6/29/2022 11:59:59 PM

Agent Extension: Extensions in range '6150,6151,6152,6153,6158,6405,7150,7151,7152,7154,7155,7157,7158,7159,7190'

Agent Extension	Inbound		Outbound		Total		Total Talking time
	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	
6150 ATENCION AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	00:00:00
6151 Carolina Pimentel	5	11	1	1	6	12	00:37:50
6152 Claritza Ortiz	0	0	0	0	0	0	00:00:00
6153 Antonia Lizardo	0	3	0	0	0	3	00:00:00
6158 Claritza Ortiz	0	0	0	0	0	0	00:00:00
6405 Miguel Jiménez	0	4	0	0	0	4	00:00:00
7150 Antonia Lizardo	0	0	0	0	0	0	00:00:00
7151 Jinet Montero	0	2	4	0	4	2	00:06:08
7152 Karina Reyes	0	16	0	0	0	16	00:00:00
7154 Paulino Santana	1	1	0	0	1	1	00:03:53
7155 Joanna M Trinidad	45	13	7	7	52	20	01:27:31
7157 Genesis Sanchez	26	10	7	12	33	22	00:47:12
7158 Maria Reyes	0	4	0	0	0	4	00:00:00
7159 Wanda Martinez	3	8	6	4	9	12	00:04:11
7190 Vianney Robles	0	0	0	0	0	0	00:00:00
<b>Total:</b>	<b>80</b>	<b>72</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>105</b>	<b>96</b>	<b>03h 06m 45s</b>

3CX Ltd.



Reporte Ventanilla Unica Diario

Type: Extension Statistic Report

From 6/27/2022 12:00:00 AM To 6/27/2022 11:59:59 PM

Agent Extension: Extensions in range '6150,6151,6152,6153,6158,6405,7150,7151,7152,7154,7155,7157,7158,7159,7190'

Agent Extension	Inbound		Outbound		Total		Total Talking time
	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	
6150 ATENCION AL USUARIO	0	0	0	0	0	0	00:00:00
6151 Carolina Pimentel	4	2	1	1	5	3	00:27:23
6152 Claritza Ortiz	0	0	0	0	0	0	00:00:00
6153 Antonia Lizardo	3	3	6	1	9	4	00:09:13
6158 Claritza Ortiz	0	0	0	0	0	0	00:00:00
6405 Miguel Jiménez	0	9	0	0	0	9	00:00:00
7150 Antonia Lizardo	0	0	0	0	0	0	00:00:00
7151 Jinet Montero	0	1	0	1	0	2	00:00:00
7152 Karina Reyes	0	11	0	0	0	11	00:00:00
7154 Paulino Santana	3	1	1	0	4	1	00:03:44
7155 Joanna M Trinidad	49	4	3	5	52	9	01:22:36
7157 Genesis Sanchez	43	1	2	15	45	16	00:55:39
7158 Maria Reyes	0	6	0	1	0	7	00:00:00
7159 Wanda Martinez	0	13	0	0	0	13	00:00:00
7190 Vianney Robles	0	0	0	0	0	0	00:00:00
<b>Total:</b>	<b>102</b>	<b>51</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>115</b>	<b>75</b>	<b>02h 58m 35s</b>

3CX Ltd.



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

**MEDIO AMBIENTE**

Reporte Diario Linea Verde



Type: Extension Statistic Report

From 6/28/2022 12:00:00 AM To 6/28/2022 11:59:59 PM  
Agent Extension: Extensions in range '9201, 9202, 9203, 9204'

Agent Extension	Inbound		Outbound		Total		Total Talking time
	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	
9201 Agente 1	7	0	1	1	8	1	00:23:05
9202 Agente 2	0	0	0	0	0	0	00:00:00
9203 Agente 3	8	0	3	0	11	0	00:33:39
9204 Agente 4	0	0	0	0	0	0	00:00:00
<b>Total:</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>56m 44s</b>

3CX Ltd.



Reporte Diario Linea Verde

Type: Extension Statistic Report

From 6/13/2022 12:00:00 AM To 6/13/2022 11:59:59 PM  
Agent Extension: Extensions in range '9201, 9202, 9203, 9204'

Agent Extension	Inbound		Outbound		Total		Total Talking time
	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	Answered	Unanswered	
9201 Agente 1	9	0	1	0	10	0	00:15:26
9202 Agente 2	0	3	0	0	0	3	00:00:00
9203 Agente 3	9	0	0	0	9	0	00:34:13
9204 Agente 4	0	0	0	0	0	0	00:00:00
<b>Total:</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>49m 39s</b>

3CX Ltd.

**Núm. 2.** Sensibilizar a los servidores tanto del área de recepción como de aquellos que poseen teléfonos en sus áreas.



CD jueves 30/6/2022 3:26 p. m.  
Centro De Informacion  
Servicios a usuarios externos e internos

Para TODOS LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

 Comunicado sensibilizacion uso telefono. 2022 sb.docx  
426 KB



Familia Ambiente,

Por medio de la presente le recordamos la importancia de mejorar la atención a los clientes y de tener una comunicación efectiva con los usuarios externos que requieren de nuestros servicios a través de vías telefónicas y correos electrónicos institucionales.

En el documento adjunto se encuentran de manera detallada algunas recomendaciones a tomar en cuenta para una mejor atención al usuario.

**Dirección de Planificación y Desarrollo**

Unidad de Comunicación Interna  
**Dirección de Comunicaciones**

Santo Domingo, D.N.  
29 de junio de 2022

## COMUNICADO

**A: TODO EL PERSONAL**

**ASUNTO:** Mejora atención a los clientes/usuarios de los servicios de nuestro ministerio.

Cortésmente, hacemos del conocimiento de nuestro personal, que por las vías de contacto con los ciudadanos y las encuestas de satisfacción de nuestros clientes/usuarios, recibimos constantes quejas sobre la atención al cliente. Esto incluye los requerimientos de cumplimiento de tiempo de respuesta de los servicios, la atención telefónica y los requerimientos realizados a través de los correos electrónicos institucionales.

Esta situación se da tanto con los clientes externos (ciudadanos, empresas y entidades que requieren nuestros servicios) como clientes internos (las instancias que intervienen para que se puedan prestar servicios o cumplir procesos). Para una comunicación efectiva, el uso del teléfono o correo electrónico debe contemplar poner en práctica las siguientes recomendaciones:

- La persona que llama debe sentirse atendida, por lo que, si estás ocupado con otra llamada, informa que devolverás la llamada si la persona no puede esperar para concluir la llamada anterior.
- Siempre que se atiende una llamada o se responde un correo electrónico, debe ser cortés y respetuosamente.
- Identifícate con claridad y pregunta con gentileza a tu interlocutor el objetivo de su contacto.
- Habla claramente y sin rodeos utilizando buenos modales.
- En el caso de que no puedas dar respuesta a la demanda o necesidad de la persona que llama, transfírela a la instancia correspondiente.
- Cuando transfieras la llamada, asegúrate de facilitar todos los datos a la persona correspondiente, así como la demanda o necesidad, en caso de que la haya expresado.
- Si el contacto es por correo electrónico, se debe responder cada correo recibido.
- Si el correo electrónico no corresponde al área, informar con que área se debe comunicar y responder poniendo al servidor que aplique en copia.

Atentamente,

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

## ANEXO 8. EVIDENCIAS DE ACCION DE MEJORA 9.

No se cumple 100% con el tiempo de respuesta de los servicios solicitados para mejorar niveles de satisfacción de los ciudadanos/clientes

**Núm.2.** Monitorear los tiempos de respuestas de los servicios públicos brindados y tomar las acciones necesarias para prevenir y/o evitar los incumplimientos. Para ver la evidencia, dar clic a los siguientes enlaces, donde el primero corresponde a los virtuales y el segundo a los presenciales:

<https://drive.google.com/drive/folders/1pLBITLTZrnKicVE5QdL0JkjYH0Rr4e6N?usp=sharing>

<https://drive.google.com/drive/folders/1hbJkKO7jwjRRCBwbeAUCoKZS BL6upLf?usp=sharing>

Los servicios monitoreados por las áreas fueron los siguientes:

No.	Servicios Presenciales
1	Autorización de extracción de materiales de la corteza terrestre a proyectos o instalaciones en operación (conduces y autorización de operación para minería no metálica)
2	Asistencia técnica para fomento forestal
3	Certificación de Registro de Impacto Mínimo (CRIM) - Santo Domingo
4	Certificación de Registro de Impacto Mínimo (CRIM) - Santiago
5	Certificación de las treinta (30) horas de Servicio Ambiental Estudiantil
6	Certificación de Registro de Impacto Mínimo (CRIM) - Distrito Nacional
No.	Servicios en Línea
7	Denuncias Ambientales

**Núm. 3.** Dar seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuestas de los servicios públicos brindados y tomar las acciones necesarias para prevenir y/o evitar los incumplimientos. Para ver la evidencia, dar clic a los siguientes enlaces, donde el primero corresponde a los virtuales y el segundo a los presenciales:


<https://drive.google.com/drive/folders/1pLBITLTZrnKicVE5QdL0JkjYH0Rr4e6N?usp=sharing>


[https://drive.google.com/drive/folders/1hbJkKO7jwjRRCBwbeAUCoKZS\\_BL6upLf?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1hbJkKO7jwjRRCBwbeAUCoKZS_BL6upLf?usp=sharing)


**Núm. 4.** Sensibilizar a las áreas transversales (viceministerios y otras direcciones) del ministerio.

CD jueves 30/6/2022 2:57 p. m.  
Centro De Informacion  
Sensibilización áreas de servicios públicos

Para  TODOS LOS VICEMINISTROS;  TODOS LOS ENCARGADOS SEDE CENTRAL;  TODOS LOS DIRECTORES SEDE CENTRAL

 Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.

 Comunicado Servicios sb.docx  
426 KB

 MA-E-FO-PD-017\_Fomato de Reporte de Tiempo de Respuesta para Servicios.xlsx  
28 KB



Le recordamos que desde el año 2019 nuestro ministerio ha estado realizando encuestas de satisfacción ciudadana a los usuarios de nuestros servicios.

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), da seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuestas de los servicios, específicamente, en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).

En el documento adjunto encontrará información más detallada; al mismo tiempo le adjuntamos el formulario de Tiempo de Respuesta de Servicios Públicos.



Agradecemos su atención.

**Dirección de Planificación y Desarrollo**

Unidad de Comunicación Interna  
**Dirección de Comunicaciones**

Santo Domingo, D.N.  
29 de junio de 2022

**A: Viceministros, Directores y Encargados Departamentales:**

**ASUNTO:** Sensibilización a las áreas que ofrecen servicios públicos sobre la importancia de brindar los mismos en el tiempo establecido.

Cortésmente, les informamos que desde 2019 el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha estado realizando encuestas de satisfacción ciudadana a los usuarios de nuestros servicios. A través de este instrumento se evalúan cinco (5) atributos. Los resultados muestran que el más deficiente es el tiempo de respuesta.

La entrega de resultados a las solicitudes, en el tiempo previsto, tiene consecuencias en las inversiones de los ciudadanos/clientes que necesitan tener validadas sus intervenciones como sostenibles. Al mismo tiempo afecta nuestra imagen institucional, del Estado Dominicano y del país. Con la entrega a tiempo contribuimos a mejorar todo lo anterior.

Para lograr la mejora de nuestros servicios públicos, es necesario mejorar los servicios y procesos internos. Se requiere del involucramiento de los dueños de procesos, dando seguimiento a cada servicio que ofrece la unidad organizativa, a través del formulario del tiempo de respuesta, procurando siempre buscar la mejor forma de ofrecerlo con calidad.

El Ministerio de Administración Pública (MAP), a través del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), da seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuestas de los servicios, específicamente, en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).

En nuestra institución, esta Dirección de Planificación y Desarrollo, es la instancia que da seguimiento al cumplimiento de los servicios por parte de las unidades organizativas. Por esto, cada unidad que ofrece servicios debe remitir mensualmente el formulario de reporte de tiempo de respuesta, para verificar y reportar el cumplimiento.

Atentamente,

**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**