



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

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

_____ **Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales** _____

FECHA:

_____ 13/05/2022 _____

MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo
SGC-MAP

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

Evaluación Individual.

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

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

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

Evaluación de consenso:

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

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La misión, visión y valores, fueron revisados y actualizados, en los meses de mayo, junio y julio del 2019, durante talleres y reuniones realizados con los servidores, en el marco de la revisión y actualización del Plan Estratégico Institucional 2012-2016 para cubrir el período 2021-2024.</p> <p>La revisión del PEI es realizada cada cuatro años, específicamente, al inicio del período de gobierno conforme al Art. 46 del Decreto. 493-07, que establece el Reglamento de Aplicación No. 1 para la Ley No. 498-06, de Planificación e Inversión Pública. En esta ocasión los servidores consideraron pertinente modificar misión, visión y valores como parte de un proceso amplio de fortalecimiento del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>Para llevar a cabo esta revisión, el ministerio cuenta con un procedimiento de Planificación Estratégica, MA-I-PC-PD-004, el cual establece el proceso y metodología para formular, implementar y controlar su Plan Estratégico, cumpliendo con las leyes y reglamentos que establecen el período en</p>	<p>No fueron incluidos otros grupos de interés relevantes en la formulación de la misión, visión y los valores.</p> <p>No se han incorporado las políticas de sostenibilidad ambiental en el PEI.</p>

que las instituciones públicas deben revisarlo y, por consiguiente, incorporar las modificaciones que deben realizarse para adaptarlo a los cambios que se produzca en el entorno interno y externo.

Las leyes y reglamentos observados en el proceso de revisión y actualización son los siguientes:

- Ley 498-06 Ley de Planificación e Inversión pública;
- Ley 10-07 Sistema Nacional de Control Interno; Reglamento para la Organización y el Desarrollo del Sistema Nacional de Monitoreo y Evaluación, instituido por el Decreto 267-15;
- Reglamento de Aplicación para la Planificación e Inversión Pública, instituido por el Decreto 493-07.

Evidencias:

- a) PEI, actualizado para el período, 2021-2024.
- b) Planes Operativos Anuales (POA). Ver portal de transparencia del Ministerio de Medio Ambiente.
- c) Código de Ética del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de 2013 y actualizado en enero de 2018.
- d) Página web, en la sección “Sobre nosotros”.
- e) La misión, visión y valores también se pueden encontrar en algunos lugares estratégicos como el área de servicios (Dirección de Servicios por Ventanilla Única) y en los murales informativos ubicados en cada piso de la institución. Además, se encuentra en los carnés de los servidores del Ministerio.
- f) Matriz de alineación PEI-PNPSP-END-ODS.

<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>El marco de valores está alineado con la misión y la visión de la institución. La misma se tomó en cuenta cuando se realizó revisión del PEI en el 2019, la cual es realizada cada cuatro años, respetando el marco general de valores y de ética del sector público, como se encuentra establecido en el Régimen Ético de los Servidores Públicos en la Ley No. 41-08 de Función Pública.</p> <p>Los valores del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	

	<p>Evidencias:</p> <p>a) PEI, 2021-2024.</p> <p>b) Minutas reuniones revisión misión, visión y valores, en el marco de la actualización del PEI.</p> <p>c) Listado de valores.</p>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>La misión, visión y valores están alineados a las estrategias de la institución que considera los Planes sectoriales, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>La escogencia de los nuevos valores quedó alineada a la misión y la visión de la institución, respetando el marco general de valores y de ética del sector público, como se encuentra establecido en el Régimen Ético de los Servidores Públicos en la Ley No. 41-08 de Función Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) PEI, 2021-2024.</p> <p>b) Minutas reuniones revisión misión, visión y valores, en el marco de la actualización del PEI.</p> <p>c) Listado de valores.</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>La institución ha incorporado medios y herramientas que garanticen la comunicación efectiva a todo el personal tanto de la misión, visión y valores, como de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se han actualizado la misión, visión y valores que están en murales, área Ventanilla Única y multiusos.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> a) Difusión en la página web, en la sección “Quienes somos”. b) Divulgación, comunicación y socialización a los empleados, a través de los documentos institucionales (por ejemplo: Código de Ética), que contienen la misión, visión y valores institucionales. c) Plan Estratégico Institucional 2021-2024 que recoge la misión, visión, valores institucionales y objetivos estratégicos y operativos consensuados. d) Boletines de la Dirección de Recursos Humanos. e) En el dorso de los carnés del personal. f) Murales. g) Divulgación de misión, visión y valores a través del Centro de Información. 	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>La revisión del PEI debe realizarse cada cuatro años, específicamente, al inicio del período de gobierno conforme al Art. 46 del Dec. 493-07, que establece el Reglamento de Aplicación No. 1 para la Ley No. 498-06, de Planificación e Inversión Pública. En las fechas 12 de junio, 2 y 9 de julio de 2019, se hizo un taller para revisar el PEI. Entre los puntos que fueron modificados se encuentran los objetivos estratégicos y la misión, visión y valores institucionales.</p> <p>En cuanto a la adaptación y el aprovechamiento en materia de tecnología, el ministerio ha aprovechado la digitalización para mejorar la gestión del POA, Metas Presidenciales y Proyectos, mediante el desarrollo de una plataforma. Además, se ha implementado la utilización del CRM (<i>Customer</i></p>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p><i>Relationship Management</i>) como una base de datos a partir de las solicitudes de autorizaciones ambientales realizadas por los/as ciudadanos/as-clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Minutas de reuniones del proceso de revisión del PEI, año 2019. b) PEI 2021-2024 (donde están redactados la misión, visión y valores). c) Plataforma POA, Metas Presidenciales y Proyectos. d) CRM “<i>Customer Relationship Management</i>” (Gestión de la Relación con el Cliente). 	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</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. El documento se encuentra en la página web de la institución y también se entregaron ejemplares a los servidores públicos.</p> <p>Además, el ministerio gestiona la prevención de la corrupción implementando y ejecutando la normativa de Transparencia bajo los lineamientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), órgano rector en la materia y demás leyes complementarias.</p> <p>Con el mismo fin también se realizan las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Publicación periódica en el portal institucional de los procesos de compras y contrataciones, de acuerdo con la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, 	<p>No se ha actualizado la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, anteriormente llamada Comisión de Ética Pública (CEP).</p> <p>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).</p> <p>No se han realizado encuestas sobre el “Conocimiento de la Ética en la Gestión Pública”. desde 2018, por parte de la Comisión de Ética Pública de la institución</p>

Obras y Concesiones y su Reglamento de Aplicación.

- Publicación de informaciones institucionales en la sección de transparencia de la página web.
- Actualización del Código de Ética 2018, donde se establecen los procedimientos y mecanismos que tienen los empleados a disposición para presentar denuncias.
- Realización de una encuesta interna en febrero de 2018 sobre “Conocimiento de la Ética en la Gestión Pública” en la que se evaluó el conocimiento de la Comisión de Ética Pública (CEP), el Código de Ética Institucional, y situaciones que tienen que ver con posibles conflictos de intereses.

Asimismo, se está trabajando con una consultoría para identificar los riesgos de corrupción y mejorar la gestión de estos. Uno de los documentos que se están elaborando es la Política de Anticorrupción y Soborno.

En mayo del 2022, fueron seleccionados por el personal los miembros para conformar la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. Su objetivo consiste en dar cumplimiento al Decreto 791-21, y al mismo tiempo poder lograr la participación de todos los colaboradores en este proceso electoral tan importante y de transparente conformidad.

Evidencias:

- a) Código de Ética, 2018.
- b) MA-I-PC-RH-037 Acciones Disciplinarias.

	<ul style="list-style-type: none"> c) MA-I-PC-RH-039 Reforzamiento del Código de Ética d) Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. e) Portal Transparencia del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. f) Análisis de resultados de la Encuesta para medir el conocimiento sobre la ética de los servidores públicos. 2018. g) Minutas de reuniones con BDO. h) Borrador Política de Anticorrupción y Soborno. 	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>Los directivos del ministerio refuerzan la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre líderes, directivos y empleados. Los servidores son designados por sus superiores para que participen en comités de trabajo, en la elaboración del POA, presupuestos, capacitaciones, búsqueda de mejoras internas y firma de acuerdo de desempeños. Los empleados participan en reuniones internas y son escuchados y atendidos cuando solicitan una entrevista a su superior o a superiores de otras áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Lista de servidores que realizan el POA y presupuesto de cada unidad organizativa. b) Conformación de comités multisectoriales necesarios para el cumplimiento de la misión y la toma de decisiones de manera transversal como, por ejemplo, el Comité de Evaluación Inicial (CEI), el Comité Técnico de Evaluación (CTE) y el Comité de Validación (CV). 	

	<p>c) Conformación de comités de trabajo (Comité Consultivo Interno, Comité de Calidad, Comité de Salud y Seguridad, entre otros).</p> <p>d) Acuerdo de desempeño y Evaluaciones de Desempeño.</p> <p>e) Plan de Capacitación de Recursos Humanos 2022.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con una estructura organizativa que fue aprobada mediante la resolución 0027/2021, como resultado de un proceso de reforma, modernización y fortalecimiento para cumplir con su misión y lograr sus objetivos estratégicos. Este proceso redefinió los valores institucionales con dicho fin.</p> <p>También fue revisado el Manual de Organización y Funciones y se han elaborado y aprobado otros documentos para reforzar el funcionamiento y desempeño de la institución. Por ejemplo: el Manual de Control Interno, el Manual de Calidad, la Política de Calidad de los Servicios, la Política de Normalización y Control de Documentos Institucionales, entre otros.</p>	<p>No ha sido aprobado y socializado el Manual de Organización y Funciones de la institución.</p> <p>No se ha logrado la actualización del Manual de Cargos Clasificados de acuerdo a lo establecido en la Res. No. 48-2018 que aprueba el Modelo de Gestión por Competencias y el Diccionario General de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública Dominicana del Ministerio de Administración Pública (MAP) en la que se estará actualizando e incorporando las competencias identificadas por el órgano rector.</p> <p>No se ha socializado el Manual de Procedimientos de la institución.</p>

	<p>Asimismo, fue actualizado el Plan Estratégico Institucional (PEI) para el próximo cuatrienio 2021-2024 y concluido el Manual de Procedimientos de la institución. La Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID) colaboró en este proyecto con el ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resolución 0027/2021 que aprueba la nueva Estructura Organizativa del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. b) Comunicado de socialización de la nueva estructura organizativa. c) Informe de la modificación de la estructura organizacional del Ministerio. d) Manual de Control Interno, Manual de Calidad, Política de Calidad de los Servicios, Política de Normalización y Control de Documentos Institucionales, y otros procedimientos. 	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>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> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de seguimiento trimestral del POA (ver Portal de Transparencia de la institución). b) Resultados de los 7 indicadores de gestión pública con los cuales otras instituciones miden el desempeño institucional. 	<p>No se ha implementado el Sistema de Estadísticas Institucional.</p>

<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Se han introducido mejoras en el sistema de gestión tanto de calidad como financiero, considerando las expectativas de los grupos de interés y las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Como parte del proyecto de fortalecimiento institucional ejecutado en el 2021 se desarrollaron una serie de manuales y planes como parte de las mejoras de los sistemas de gestión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de calidad b) Manual de control interno c) Política de calidad de los servicios públicos 	<p>No ha sido socializado los manuales de calidad, control interno y la política de calidad de los servicios públicos.</p>
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se han realizado esfuerzos para la gestión de los sistemas de información, gestión de control interno y de riesgos.</p> <p>En el mes de octubre del 2021, se emitió la resolución núm. 0035-2021 que crea el Sistema Integrado de Gestión del Control Interno Institucional, como parte del proceso de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) en el ministerio. Este sistema institucional define el plan de acción para el desarrollo de las políticas y procedimientos que necesita la institución para establecer un control interno en sus operaciones internas.</p> <p>Se está trabajando en la implementación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional en la que se ha definido y establecido la Política de Control Interno del Ministerio, así como</p>	<p>No han sido debidamente implementadas la Política de Control Interno y la Metodología de Valoración y Administración de Riesgos.</p>

la metodología y procedimientos necesarios para la valoración y administración de riesgos.

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.

Fue realizada la capacitación del personal sobre la gestión de riesgos y control interno, (NOBACI) 2020.

Evidencias:

- a) Resolución núm. 0035-2021, que crea el Sistema Integrado de Gestión del Control Interno Institucional.
- b) Incorporación de los riesgos identificados en el Plan Operativo Anual (POA).
- c) Elaboración y aprobación de la Política de Control Interno Institucional que establece los lineamientos aplicables para el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley No 10-17 de Normas Básicas de Control Interno del Sector Público.
- d) Elaboración del Procedimiento y Metodología para la Valoración y Administración de Riesgos Institucionales (Plan VAR), por la Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones.

	<ul style="list-style-type: none"> e) Elaboración de la Matriz de Identificación de Riesgos. f) Política de respaldo y recuperación de información, código MA-I-PO-GT-002. g) Política de Control y Seguridad de la Información y Comunicación, código MA-I-PO-PD-001. h) Listado de participación en talleres gestión de riesgos, 2020. i) Manual de control interno. 	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>En el ministerio se realiza anualmente la autoevaluación bajo el Modelo CAF para cumplir con el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), que administra el Ministerio de Administración Pública.</p> <p>El ministerio formalizó su Sistema de Gestión de la Calidad a través de la aprobación del Manual de Calidad. Esto fue realizado con recursos donados por la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID) para la implementación de un proyecto de fortalecimiento institucional, a partir del 2019. Este manual fue realizado bajo la norma ISO 9001: 2015. Además, fue aprobada la Política de Calidad de los Servicios y el Manual de Atención al Cliente/Usuario.</p> <p>La institución también cuenta con un Comité de Calidad (CC) que tiene como objetivo coordinar todo lo concerniente a la gestión en materia de calidad, aplicando herramientas como el modelo CAF, Carta Compromiso al Ciudadano, así como cualquier otra herramienta que contribuya a la mejora continua.</p>	<p>No han sido socializados ni divulgados en toda la institución la Política de Calidad, la Política de Calidad de los Servicios, el Manual de Calidad, el Manual de Control Interno, el Manual de Procedimiento, el Manual de Atención al Cliente/Usuario(a) y la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>No ha sido actualizado y socializado con el personal nuevo el Manual de Atención al Cliente/Usuario(a).</p> <p>No se cuenta con certificación en norma ISO.</p>

	<p>Evidencias:</p> <p>a) Autoevaluaciones CAF 2021 b) Listado de miembros de Comité de Calidad c) Manual de Calidad.</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El ministerio utiliza medios de gran alcance a la población como su página web y redes sociales para la comunicación externa a todos los grupos de interés.</p> <p>Para la comunicación interna, utiliza el centro de información y el intranet, así como comunicaciones escritas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Página web y redes sociales de la institución (comunicación externa). b) Centro de información, intranet y comunicaciones escritas (comunicación interna).</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>El ministerio modificó su estructura organizacional con el objetivo de adecuarla a sus necesidades para cumplir con su misión y sus objetivos estratégicos. Se crearon nuevas unidades y se modificaron otras.</p> <p>Se ha trabajado en la adecuación del área de servicios con orientación a la ciudadanía, lo que ha permitido aumentar el desempeño de los mismos. Por ejemplo, en la Dirección de Servicios por Ventanilla Única y en la Oficina de Acceso a la Información (OAI).</p>	<p>No se ha completado la implementación del plan de adecuación de los espacios físicos que ha formulado el Departamento de Ingeniería y Arquitectura.</p> <p>No existe un plan de mitigación de los riesgos laborales asociados a las actividades de oficina.</p> <p>No se han contemplado creación de nuevos salones de reuniones.</p>

	<p>También, se han diseñado, presupuestado y comenzado algunas adecuaciones de los espacios de las oficinas, según los requerimientos y necesidades y de acuerdo al organigrama de cada viceministerio. Dichas oficinas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Departamento de Archivo y Correspondencia · Viceministerio de Cooperación Internacional · Dirección de Educación Ambiental · Dirección de Recursos Humanos · Dirección de Comunicaciones · Dirección Administrativa · Dirección de Tecnología y Telemetría · Dirección de Ventanilla Única · Viceministerio de Suelos y Aguas · Viceministerio Costeros y Marinos · Dirección de Biodiversidad · Departamento de Ingeniería y Arquitectura · Salón para choferes de directores y viceministros. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Área de Ventanilla Única. b) Área de OAI. c) Adecuaciones físicas realizadas a oficinas del edificio de la sede central. d) Informe nueva estructura organizacional. 	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Se han creado las condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, pues la comunicación es uno de los factores más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>No se promueve la publicación Educando de manera eficiente. (Solo aparece a través del buscador de la página web).</p>

	<p>Para la comunicación interna, se cuenta con el Intranet como herramienta para almacenar y compartir información valiosa y relevante, asegurando su manejo confiable y seguro. También se dispone de correo interno.</p> <p>Para la comunicación externa que le permite acceder al público en general y los grupos de interés con los que trabaja, el ministerio utiliza su página web y diferentes redes sociales, como son: Facebook, Instagram, Twitter y You Tube. Además, tiene un Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Comunicación externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Web del Ministerio • Correo electrónico institucional: info@ambiente.gob.do • Redes Sociales (como Instagram Twitter y Facebook). • Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones externo. • Línea Verde: 849-356.6400 / 809.200.6400 (WhatsApp). • Sistema 311, atención ciudadana. <p>b) Comunicación interna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones interno. • Buzón de denuncias administrativas. • Intranet. • Centro de Información (correo interno). • Murales colocados en diferentes pisos del edificio y algunas áreas. 	<p>No se mantiene actualizada la información externa e interna a través del Intranet y la página web del Ministerio.</p> <p>No está en funcionamiento el buzón de quejas y sugerencias internas.</p>
--	--	--

<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Existen iniciativas de compromiso con la innovación, promoviendo la mejora continua y el compromiso de los líderes.</p> <p>Asimismo, en el marco del proceso de implementación y fortalecimiento del sistema de control interno del ministerio, fue elaborada la Política de Normalización y Control de Documentos Institucionales, código MA-I-PO-PD-004. Esta establece que los servidores, en todos los niveles del organigrama, pueden identificar, en cualquier momento, la necesidad de realizar cambios a los documentos institucionales vigentes, sea porque estos no reflejen las prácticas actuales, se haya presentado alguna no conformidad o se determinó un área de mejora en su implementación.</p> <p>Se ha trabajado continuamente en la optimización y automatización de procesos de los servicios de autorizaciones ambientales otorgadas por el Ministerio. Se priorizarán estos servicios de acuerdo a las políticas públicas y metas del país con la ejecución del proyecto Ventanilla Única de Construcción que busca lograr la reducción de los tiempos de entrega de las autorizaciones.</p> <p>El 23 de febrero de 2022, en el marco del Proyecto Burocracia Cero, el ministerio emitió la Resolución Núm. 0005-2022 que dispone la inclusión del pago electrónico y la recepción de documentos digitales en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Dicha medida forma parte del cumplimiento de los compromisos asumidos para la implementación de plataformas digitales como</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> <p>No ha sido socializada ni divulgada en toda la institución la Política de Calidad, la Política de Servicios, el Manual de Atención al Cliente/Usuario(a) y la CCC.</p> <p>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.</p> <p>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, con la finalidad de implementar la mejora continua en los mismos, que forma parte del “Procedimiento de Normalización y Control de Documentos SIG”, código MA-I-PC-PD-001.</p>
---	--	---

Documento Externo
SGC-MAP

prioridad del Programa Gobierno Eficiente, (Burocracia Cero). Esta disposición, incluye la implementación de: recepción de documentos en formato digital y pago electrónico (de los servicios solicitados). Esta medida entrará en vigencia a los 90 días de ser aprobada la resolución.

En el marco de República Digital, se implementó 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 en línea sus informes semestrales de cumplimiento.

Existen varios servicios que se ofrecen en línea, a través de VUCE (Ventanilla de Comercio Exterior).

Como parte de la mejora continua, para el seguimiento y control del tiempo de respuestas de los servicios se ha elaborado el Formulario de Reporte de Tiempo de Respuesta de Servicios Públicos Solicitados, código MA-E-FO-PD-017.

Fue aprobada por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), la Política de Calidad, la Política de Servicios.

Evidencias:

- a) Servicios en línea a través de VUCE.
- b) Formulario de Solicitud de Creación o Cambios de Documentos, código MA-I-FO-PD-001.
- c) Política de Calidad, la Política de Servicios.

	<ul style="list-style-type: none"> d) Sistema de Reporte de Informes de Cumplimiento Ambiental (ICA). e) Sistema de Denuncias Ambientales f) Formulario de Reporte de Tiempo de Respuesta de Servicios Públicos Solicitados, código MA-E-FO-PD-017. 	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se implementan mecanismos donde se promueven las iniciativas del cambio en la institución tanto a lo interno como externo, manteniendo informados, para su motivación y compromiso, a los grupos de interés y a sus colaboradores. A través de estos mecanismos, se socializa todo tipo de información relativa a la institución y los cambios que se promueven.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La página web, por medio de la cual se publican las resoluciones que emite la Máxima Autoridad de la Entidad y se comunica a la población las iniciativas que impulsa el Ministerio. b) Las redes sociales, a través de las cuales se informa también sobre iniciativas de cambios que impulsa el Ministerio. c) Correos electrónico interno. d) Intranet. 	<p>No se realiza una socialización adecuada de las iniciativas de cambio y su justificación. Sólo se limita a una comunicación de los cambios a implementar cuando ya los mismos están en ejecución.</p> <p>No se ha realizado la socialización de los cambios de la misión, visión y valores a todo el personal.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

<p>I) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Desde la alta dirección y a todos los niveles de la organización se exhiben acciones de cumplimiento con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>La Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), participa en actividades que realiza la institución como limpieza de playa, programa de reforestación, etc. que son señales del compromiso que se tiene tanto con la ley 64-00 sobre medio ambiente y recursos naturales como con la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Comité de Calidad, como equipo de mejoras. b) La declaración jurada de los funcionarios en cumplimiento de la Ley No. 311-14 sobre Declaración Jurada de Patrimonio, se encuentran publicados en la página web del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en la sección de Transparencia como se encuentra establecido. Esta información se puede consultar en el siguiente enlace: https://ambiente.gob.do/transparencia/declaraciones-juradas/ c) Conformación y juramentación de la Comisión de Ética Pública, siguiendo los lineamientos establecidos por el Decreto No. 143-17, de fecha 26 de abril de 2017 y lo establecido por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). d) Comunicado de Máxima Autoridad Ejecutiva, MAE, a todo el personal sobre el lanzamiento del Código de Ética y su motivación para su cumplimiento. e) Firma por parte de la MAE y los viceministros(as) del Código de Pautas Éticas en 	<p>No se ha actualizado el código de ética, en función de los cambios de la misión, visión y valores de la institución.</p>
---	--	---

	<p>el que las autoridades se comprometen a honrar el cargo, administrar correctamente los bienes del Estado, trabajar con entusiasmo, crear canales de comunicación entre los interesados, cumplir las normas de transparencia, promover el respeto por la Constitución velar por la integridad y aseguramiento en los procesos de compras, respetar los derechos y deberes de los empleados, reconocer la igualdad ante la ley, entre otros.</p> <p>f) Mensaje de la Máxima Autoridad Ejecutiva (por escrito) y de los viceministros(as), para expresar su compromiso con el control interno y la transparencia en la gestión.</p> <p>g) Reporte trimestral del POA de las unidades organizativas.</p> <p>h) Participación máxima autoridad con líderes comunitarios municipios de Nizao y Palenque donde invita a las autoridades a involucrarse.</p> <p>i) Participación máxima autoridad Encuentro Nacional de Comunidades en Defensa del Agua.</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Existe una cultura de confianza y respeto entre líderes y empleados. Esto se hace patente en lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> · La participación e involucramiento que le dan los líderes a su personal técnico en el desarrollo del trabajo, para el logro de los objetivos institucionales. · Los líderes permiten la participación de su personal en la representación de sus unidades dentro de varios comités que funcionan en la institución, como: Comité 	<p>No se promueven las medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>No ha sido socializado el Reporte de inconvenientes relacionados con las funciones.</p> <p>No se ha actualizado la Comisión de Ética Pública</p>

	<p>Consultivo Interno (CCI), Comité de Calidad (CC), Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo (CSST), entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se cumple con los lineamientos de la ley No. 41-08 relativos a la igualdad de oportunidades (ver Política de RRHH, MA-I-PO-RH-001). • La institución tiene un Código de Ética, en el que se establecen los mecanismos y procedimientos, a través de los cuales los empleados pueden presentar denuncias y casos de situaciones impropias, al tiempo en que su integridad será protegida. • Se cuenta con una Asociación de Servidores Públicos. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Política de RRHH, MA-I-PO-RH-001. b) Código de Ética del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. c) Listado de los comités existentes (Comité Consultivo Interno, Comité de Calidad, Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo, entre otros). d) Acta de constitutiva de la Asociación de Empleados del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se informa a todo el personal a través de los medios internos disponibles, como: Centro de Información (correo interno), murales e intranet.</p> <p>Se socializa los documentos que son modificados o elaborados. Por ejemplo, el PEI fue socializado con representantes de todas las áreas, en noviembre y diciembre del 2020 y en el mes de mayo del 2021.</p>	

Cuenta con un procedimiento documentado que permite realizar consultas y sugerencias periódicas a los servidores, en relación a asuntos claves relacionados con sus funciones (procedimiento “Reporte de inconvenientes relacionados con las funciones”, código MA-I-PC-RH-038).

Además, se realiza la encuesta de clima laboral, con una frecuencia de cada dos años.

Evidencias:

- a) Circulares y/o correos a todo el personal, a través del Centro de Información.
- b) Murales informativos, colocados en cada piso del ministerio.
- c) Minutas de reuniones y listados de asistencia.
- d) Creación de comité *Ad Hoc*, con representaciones de áreas claves, para el proceso de revisión y actualización de la nueva estructura organizacional del ministerio que fue sometida ante el MAP.
- e) Listado de participantes en la socialización del PEI, con representantes de todas las áreas (en noviembre y diciembre del 2020 y en mayo de 2021).
- f) Envío de boletines mensuales digitales elaborados por la Dirección de Recursos Humanos.
- g) Envío del Resumen Digital de Noticias elaborado por la Dirección de Comunicaciones (todos los lunes).
- h) Publicación de noticias relevantes en la portada de la página web y en la sección de “Noticias” de la misma.

	<p>i) Procedimiento “Reporte de inconvenientes relacionados con las funciones”, código MA-I-PC-RH-038.</p> <p>j) Informe de Encuesta de Clima Organizacional, 2021.</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>La institución trabaja para ofrecer apoyo a los empleados, aportando herramientas, equipos, comunicación, necesarios para la realización de sus labores. Continuamente se adquieren vehículos, y equipos digitales para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>Por ejemplo, el ministerio facilita equipos a técnicos y guardabosques (para aumentar la protección y vigilancia del Lago Enriquillo), así como a diferentes brigadas de bomberos forestales (para que cumplan con sus tareas).</p> <p>En materia de capacitación, cada año se formula un Plan de Capacitación, en función de las necesidades de formación que tiene el personal.</p> <p>En abril de 2019, se realizó una reunión de trabajo entre la Dirección de Planificación y Desarrollo y sus enlaces en las unidades organizativas de las áreas temáticas del ministerio. El objetivo fue orientar a este personal, que desempeña roles en la planificación y gestión de la ejecución, sobre la programación institucional correspondiente al periodo 2019-2020. Se tocaron los temas siguientes: Sistema de Planificación Nacional e Inversión Pública, codificación de POA, presupuesto y proyectos de inversión, entre otros.</p>	<p>No son suficientes los aparatos telefónicos.</p> <p>No son suficientes los equipos de seguridad y las herramientas de trabajo para el desarrollo de la labor del personal técnico.</p> <p>No se divulga de manera periódica el inventario de los equipos y vehículos entregados a los empleados</p> <p>No se retroalimenta a los servidores de las diferentes áreas, los resultados de la encuesta de clima laboral, a través de los medios establecidos, con el propósito de lograr un mejor desempeño individual y grupal.</p>

A principios del año 2021 se realizaron reuniones de trabajo con la diferentes áreas temáticas del ministerio con el objetivo de actualizar la Estructura Programática del Ministerio, organizado por la Dirección de Planificación y Desarrollo específicamente el Departamento de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes, Programas y Proyectos, con el apoyo de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), el cual tuvo como contenido los aspectos generales del Clasificador Programático, la implementación del catálogo programático 2018-2019, generales de los programas, productos y proyectos, el formulario de solicitud de revisión de la estructura programática para el 2022, tomando en cuenta la nueva estructura organizativa aprobada por la resolución 0027-2021 del 14 de julio 2021.

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 a ilustrar y apoyar las áreas que lo requieran y facilitar, así, el trabajo de los empleados para cumplir con los objetivos de las áreas, que se traduce en el logro de los objetivos de la institución.

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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de Capacitación Anual. b) Listado de participación actividades de planificación citados. c) Creación de enlaces operativos en las unidades organizativas para dar respuesta al POA. d) Encuesta de Clima Organizacional, 2020-2021. e) Equipos entregados a técnicos y guardabosques para la protección y vigilancia del Lago Enriquillo, acceder al siguiente enlace: https://ambiente.gob.do/entregan-equipos-valorados-en-alrededor-de-un-millon-de-pesos-para-aumentar-la-proteccion-y-vigilancia-del-lago-enriquillo/ f) Autobús y equipos especiales entregados las diferentes brigadas de bomberos forestales de la institución, acceder al siguiente enlace: https://ambiente.gob.do/wp-content/uploads/2020/02/Revista-Diciembre-Editada.pdf 	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>En el marco del proceso de implementación y fortalecimiento del sistema de control interno, se ha documentado la delegación de autoridad con la designación de las suplencias (de primer y segundo orden), siguiendo la nueva estructura organizacional aprobada.</p> <p>Existe un procedimiento de Delegación de la Autoridad, código MA-I-PC-RH-041 y una Matriz de Sustituto o Delegación, código MA-I-MX-RH-001, con el objetivo de establecer los lineamientos que delimitan las autorizaciones para la aprobación de transacciones y delegación de autoridad en cada unidad organizacional, sus suplencias en faltas</p>	

	<p>temporales, de manera que no se paralice el proceso o actividad por falta del titular. El mismo ha sido divulgado por el Centro de Información del ministerio con la Circular 0067 de fecha 28 diciembre 2017 en la que se comunica la aprobación de la Matriz de Sustituto o de Delegación y con las autoridades y sus sustitutos correspondientes.</p> <p>Los supervisores delegan a sus supervisados en su designación en los diferentes comités de trabajo que existen en la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Delegación de la Autoridad, código MA-I-PC-RH-04I. b) Matriz de Sustituto o Delegación, código MA-I-MX-RH-00I. c) Comité de trabajo o reuniones. 	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>Los empleados son animados a ser productivos y desarrollar sus competencias y son evaluados periódicamente para optimizar el desempeño de sus funciones.</p> <p>Asimismo, en materia de capacitación, se formula cada año un plan, en función de las necesidades de formación que tiene el personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Talleres y capacitaciones realizadas. b) Fotos, lista de asistencias. c) Plan de capacitación institucional. 	<p>No se promueve la participación en las capacitaciones por parte de los directivos.</p>

<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Las iniciativas para reconocimiento y recompensa al personal se realizan de manera general.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Bono por desempeño laboral que se otorga a los empleados que están en carrera administrativa.</p> <p>b) Programa de Reconocimiento Soy Ejemplo.</p>	<p>No se realiza reconocimiento colectivo.</p> <p>No se incluye en el programa reconocimiento Soy Ejemplo a los encargados.</p> <p>No se realiza el premio o reconocimiento “Empleado del Año”, en cada unidad organizativa y del Ministerio en sentido general.</p>
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Los líderes monitorean y gestionan las necesidades de los grupos de interés vinculados al sector con la gestión permanente y proactiva de sus relaciones con éstos. Recogen sus preocupaciones, identifican las áreas de trabajo comunes y establecen acuerdos de colaboración para trabajar en conjunto por la protección y preservación del medioambiente y los recursos naturales.</p> <p>En este contexto, se ha implementado la Mesa Nacional de Co-manejo de Áreas Protegidas con el</p>	<p>No existe un documento sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la institución.</p>

objetivo de intercambiar experiencias acumuladas en la gestión del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP) que contribuye en: protección, vigilancia y monitoreo de los objetos de conservación; participación comunitaria en la gestión de las áreas co-manejadas; elaboración de planes operativos anuales (POA); investigación; ecoturismo y proyectos conjuntos para fortalecer la gestión.

Además, se analiza lo que expresan los ciudadanos durante el proceso de atención en Ventanilla Única, en las encuestas de satisfacción ciudadana, en el Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones o vía telefónica para dar respuesta a sus necesidades. Por ejemplo, con las siguientes medidas:

- Plantear la reducción del tiempo de entrega de las autorizaciones ambientales para la construcción de proyectos urbanos, mediante la emisión de la Resolución No. 0015-2016. Con esta medida, se puede reducir a menos de una semana los trámites que usualmente tardaban más tiempo así se agilizan procesos y se hacen más viables los trámites requeridos al sector de la construcción, con el fin de desarrollar sus trabajos.
- Desarrollar un procedimiento para el manejo de las quejas, sugerencias o felicitaciones recibidas de los usuarios para dar respuestas oportunas e implantar acciones de mejora que eleven los niveles de calidad de los servicios (Procedimiento

	<p>sobre Quejas y Sugerencias del ciudadano, código MA-I-PC-PD-006).</p> <ul style="list-style-type: none"> · Crear mecanismos para que los ciudadanos puedan hacer denuncias y darles seguimiento (Línea Verde, correo electrónico, vía telefónica). <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Acuerdos interinstitucionales. b) Mesa Nacional de Co-manejo de Áreas Protegidas, establecida en la resolución 02-2015 que emite el Reglamento para el Co-manejo de Áreas Protegidas en la República Dominicana. c) Resolución No. 0015-2016. d) Procedimiento sobre Quejas y Sugerencias del ciudadano, código MA-I-PC-PD-006. e) Informe sobre resultados de encuesta 2021. f) Centro de Denuncias (Línea Verde); correo de denuncias marena@gmail.com; formulario de denuncias a través del enlace: https://ambiente.gob.do/denuncias-ambientales/ y disponibilidad de la vía telefónica de lunes a viernes de 8 a. m. a 4 p. m. 	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>Por medio de la Dirección de Planificación y Desarrollo el ministerio responde a los órganos gubernamentales de planificación y control, manteniendo una relación efectiva en términos de coordinación y reporte de información.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Uso y reporte de la plataforma RUTA. b) Uso y reporte de la plataforma SIGEF. 	

	<p>c) Uso y reporte de la plataforma eGOB. d) Uso y reporte de la plataforma SIGOB.</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</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 por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), asumidos por el gobierno dominicano.</p> <p>Dentro de las Metas Presidenciales troncales e intermedias para el periodo 2021-2024, el ministerio debe promover nuevos procesos de leyes de carácter interinstitucional, vinculadas al sector turismo como: la Ley de Ordenamiento Territorial, el Reglamento de la Ley de Residuos Sólidos, la Estrategia de Gestión de Residuos Sólidos, el Reglamento Acuerdo MESCyT para el Sistema Nacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico, el Acuerdo con MINERD para la ejecución de la Ley de Educación Ambiental y el Proyecto de Ley Sectorial de Cambio Climático.</p> <p>El ministerio también debe promover, en relación a las Metas Presidenciales, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley General de Aguas • Ley Agua Potable y Saneamiento • Estrategia Nacional de Bosques • Estrategia Nacional de Cuencas • Estrategia Nacional Biodiversidad. • Reglamento Ley Pago por Servicios Ambientales 	

- Estrategia Nacional Pago por Servicios Ambientales (PSA)
- Reglamento Ley Forestal
- Ratificación Convenio IPBES
- Reglamento Reservas Privadas
- Alianzas público-privadas para estrategia IPBES
- Estrategia Nacional para la ejecución de la Ley de educación ambiental
- Alianzas público-privadas para Estrategia Nacional de bosques
- Alianzas público-privadas para Estrategia Nacional de cuencas
- Alianzas público-privadas para Estrategia Nacional de biodiversidad
- Alianzas público-privadas para Estrategia Nacional PSA.
- Acuerdo interinstitucional con el Observatorio Climático y Ambiental del INTEC
- Diseño de un sistema de información georreferenciado con todas las capas de información necesarias para realizar ordenamiento territorial.
- Campaña de Educación y sensibilización sobre cambio climático, gestión de riesgos y ODS.
- Alianzas público-privadas para estrategias de descarbonización economía a través implementación NDC Nacional.
- Establecimiento red de monitoreo GEI Santo Domingo y Santiago.
- Estrategia para incluir la educación ambiental en las carreras universitaria, junto con un programa sobre importancia del medio ambiente y los recursos naturales.

Evidencias:

- a) Coordinación y ejecución de tres metas presidenciales, vinculadas a áreas protegidas,

	<p>recursos forestales y recursos costeros y marinos.</p> <p>b) Participación del Ministerio en el Comité Interinstitucional de Alto Nivel para el Desarrollo Sostenible (Agenda 2030 y ODS).</p> <p>c) Colaboración del Ministerio en el proceso de formulación de la Política Nacional de Cambio Climático.</p> <p>d) Participación del Ministerio en la implementación de los proyectos de desarrollo agroforestal que impulsa la Presidencia de la República.</p> <p>e) Plan Estratégico Institucional 2021-2024 que sigue las directrices que están planteadas en la END.</p> <p>f) Metas presenciales 2021-2024.</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>Se ha trabajado continuamente en la optimización y automatización de procesos de los servicios de autorizaciones ambientales otorgadas por el ministerio. Se priorizarán estos servicios de acuerdo a las políticas públicas y metas del país con la ejecución del proyecto Ventanilla Única de Construcción que busca lograr la reducción de los tiempos de entrega de autorizaciones. También, a través de la Ventanilla Única de Inversión, creada con el decreto 626-12, de la cual el ministerio es parte, se está trabajando en la reducción de los tiempos de entrega de las autorizaciones de este tipo y la interconexión con otras instituciones que intervienen en el proceso.</p> <p>En el marco del proyecto Burocracia Cero, el ministerio emitió la Resolución Núm. 0005-2022 Que Dispone La Inclusión Del Pago Electrónico Y</p>	

La Recepción De Documentos Digitales En El Ministerio De Medio Ambiente Y Recursos Naturales. Dicha medida forma parte del cumplimiento de los compromisos asumidos para la implementación de plataformas digitales como prioridad del Programa Gobierno Eficiente, (Burocracia Cero). Esta medida entrará en vigencia a los 90 días de ser aprobada la resolución.

En el marco de República Digital el ministerio ha implementado 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 en línea sus informes semestrales de cumplimiento. Existen varios servicios que se ofrecen en línea (*online*) a través de VUCE (Ventanilla de Comercio Exterior).

Se está iniciando el proceso de mejora digital a través de acuerdo interinstitucional con la OGTIC.

Evidencias:

- a) Sistema de Denuncias Ambientales.
- b) Servicios en línea ofrecidos a través de VUCE.
- c) Resolución Núm. 0005-2022
- d) Sistema de Reporte de Informes de Cumplimiento Ambiental (ICA).
- e) Proyecto ventanilla única de construcción.

<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>En la institución se promueve el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p> <p>La actualización y revisión del Plan Estratégico incorpora la opinión de los políticos y otros grupos de interés, a su vez el logro de los objetivos estratégicos está enlazado con las metas presidenciales del período 2021-2024.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reunión con funcionarios, representantes, donantes. b) Reunión con directivos de otras instituciones (MAP). c) Acuerdos de Cooperación con diversas universidades dominicanas, por ejemplo, la UASD, INTEC, UNICARIBE, entre otras. d) Involucramiento de las empresas en el Premio Nacional de Producción Más Limpia (PML). e) Involucramiento de empresas públicas y privadas en las actividades de reforestación y limpieza de playas. f) Mesa de trabajo interinstitucional sector Turismo. 	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Personal del ministerio participa activamente en actividades que son organizadas por grupos de interés vinculados al sector de medioambiente como, por ejemplo, asociaciones profesionales, organizaciones comunitarias, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se ha actualizado la información sobre la participación en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> a) Participación de la máxima autoridad del ministerio con organizaciones ambientalistas para garantizar la preservación del patrimonio natural de la Republica Dominicana. b) Red de Producción Más Limpia establecida mediante el decreto 337-13. c) Personal de Medio Ambiente socializa técnicas para la conservación de bosques en áreas protegida, impartido por consultores del Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza (CATIE). Ver el siguiente enlace: d) https://ambiente.gob.do/personal-de-medio-ambiente-socializan-tecnicas-para-la-conservacion-de-bosques-en-areas-protegidas/ 	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>A través de la página web y las redes sociales de la institución se promueve la conciencia pública para la protección del medioambiente y los recursos naturales y el reconocimiento de la institución.</p> <p>En abril del 2022, por primera vez luego de creada la Ley 64-00 se forma el Consejo Nacional de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>También, se puede ver en el Boletín Ambiente Informativo la información que el ministerio promueve.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Activación del Consejo Nacional de Medio Ambiente y Recursos Naturales, como se puede ver en el enlace: https://ambiente.gob.do/por-primera-vez-luego-de-creada-la-ley-64-00-se- 	

	<p>forma-el-consejo-nacional-de-medio-ambiente-y-recursos-naturales/</p> <p>b) Página web, donde se promueve la conciencia pública y el reconocimiento de la institución.</p> <p>c) Redes sociales, se promueve la conciencia pública y el reconocimiento de la institución.</p> <p>d) Boletín Ambiente Informativo.</p>	
--	--	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>La institución considera las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos con la realización del análisis FODA, que considera el entorno externo e interno. También, queda reflejando a través de la reestructuración de la estructura programática para dar respuesta a los objetivos estratégicos del ministerio, enfocados en el cambio climático, la gestión de riesgos.</p> <p>Evidencia:</p> <p>a) Estructura programática. b) Análisis FODA.</p>	

<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El ministerio incluye dentro de sus grupos de interés: organismos e instituciones gubernamentales y no gubernamentales, proveedores, MIPYME, veedores, órganos rectores, colaboradores y ciudadanía.</p> <p>Se han identificado algunos grupos de interés en las líneas estratégicas que el ministerio se plantea, en el marco del proceso del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y se hizo una lista general. También han hecho listas de los grupos de interés identificados, en relación a áreas funcionales del ministerio que son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • listado de asociaciones sin fines de lucro (ASFL), en Participación Social; • listado de proveedores, en el Departamento de Compras y Contrataciones; • listados de instituciones del Estado, en la Dirección de Planificación y Desarrollo; • listado de Consultores Ambientales, el Viceministerio de Gestión Ambiental; • listado de co-manejantes, en el Viceministerio Áreas Protegidas. <p>Además, los proyectos tienen mapeados a sus involucrados.</p> <p>El ministerio recopila, revisa y analiza de manera periódica: necesidades, expectativas y satisfacción de algunos grupos de interés. Parte de la información se obtiene a través de las encuestas de satisfacción ciudadana. Estas encuestas se realizan como parte del cumplimiento de la Resolución 03-</p>	<p>No están divulgados los grupos de interés en la página web.</p> <p>No se realizan levantamiento de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés con una frecuencia determinada.</p> <p>No se ha aprobado la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>No se han actualizado los listados de los grupos de interés al 2022.</p> <p>No se realiza encuesta a los usuarios externos e internos del CRM.</p> <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>
---	---	--

2019, del Ministerio de Administración Pública que ordena a todas las instituciones del Estado llevar a cabo encuestas de satisfacción ciudadana anualmente y, con base en los resultados, elaborar un plan de acción para mejorar los aspectos calificados no satisfactorios.

También el ministerio participa periódicamente en encuentros (muchas veces a través de la figura del ministro) en los que los grupos de interés (colectivo de organizaciones de ambientalistas, productores agropecuarios, dirigentes comunitarios, representantes de organizaciones no gubernamentales, entre otros) exponen sus preocupaciones, necesidades, expectativas y propuestas de solución a los problemas ambientales y económicos que les afectan.

Un ejemplo de estos encuentros es la Mesa Nacional de Co-manejo de Áreas Protegidas en la que participan, junto al ministerio, representantes de organizaciones comunitarias y de organizaciones no gubernamentales. A través de este espacio, se comparten experiencias acumuladas en materia de conservación, protección, vigilancia y participación comunitaria en la gestión de las áreas protegidas. Esta Mesa fue establecida en el Reglamento para el Co-manejo de Áreas Protegidas en la República Dominicana.

Evidencias:

- a) Listados de grupos de interés que tiene cada área de acuerdo a su competencia, como:
- Registro de proveedores
 - Lista de ASFL

	<ul style="list-style-type: none"> · Lista de consultores individuales y firmas de consultores · Lista de partes interesadas en general <p>b) PEI c) POA d) Memoria institucional e) Minutas, fotos y reseñas de reuniones con grupos de interés (Consultas públicas) f) Informe Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021 y plan de acción g) Correos de invitación h) Listado de participación i) Talleres de Socialización j) Página web institucional</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>El ministerio analiza las reformas en el sector público con el fin de revisar las estrategias y la planificación en alineación a las mismas. Un ejemplo de esto son las acciones que se explican a continuación.</p> <p>Se analizó la Ley General de Gestión Integral y Coprocesamiento de Residuos Sólidos, No. 225-20 y a partir de dicha ley se estableció el Programa para la Gestión Integral de Residuos Sólidos.</p> <p>Se analizó la Política de transversalidad en la administración pública y se aplicó esta visión en las modificaciones de la estructura organizativa.</p> <p>Se analizaron las Metas presidenciales y se incorporaron en el POA.</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> a) Programa para la Gestión Integral de Residuos Sólidos. b) Resolución No. 0027-2021 sobre la aprobación de la nueva estructura organizacional del ministerio, refrendada por el Ministerio de la Administración Pública. c) POA (ver Metas presidenciales). 	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>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.</p> <p>Como parte de la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) en cada programa del POA se realiza un análisis de riesgo con sus respectivas acciones de mitigación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Análisis FODA para la formulación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024. b) Matriz de Valoración y Administración de Riesgos identificados en el Plan Operativo Anual (POA) 2022. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>En 2019, el ministerio revisó y actualizó su PEI en un ejercicio que contó con la participación de las áreas internas convocadas y una consultoría externa. El marco estratégico que se desarrolló contempló: un análisis situacional; el estudio y descripción del estado del medioambiente y los recursos naturales en el país; el replanteamiento de la misión, visión y valores y la postulación de un gran objetivo estratégico, apoyado en 5 ejes que permitieran la operatividad del plan. Este trabajo, que contó con el apoyo de la AECID, fue revisado en 2021 por una mesa técnica y resultó en un documento que constituye una guía estratégica clara y consolidada para la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Listado de talleres proceso de revisión del PEI 2021-2024 b) PEI 2021-2024 c) Listado de socialización PEI d) Asesoría Técnica para la revisión del PEI 	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se involucra a los grupos de interés en el desarrollo de estrategias y en los procesos de planificación institucional. Por ejemplo, durante el Proceso de Formulación de la Estrategia de Biodiversidad y el Plan de Acción 2011-2020 se realizaron varias reuniones y talleres con la participación de diversos sectores y organizaciones. El proceso duró seis (6) meses. La</p>	<p>No se ha tomado en cuenta, como tema de discusión, las necesidades y expectativas de los grupos de interés en el proceso de la revisión de la estrategia y planificación del PEI.</p> <p>No existen los fondos suficientes para el presupuesto de las actividades de conservación de la biodiversidad (para el desarrollo de la Estrategia de Biodiversidad).</p>

	<p>estrategia fue aprobada mediante Resolución No. 026-2011.</p> <p>A esto se suma que uno de los objetivos de la estrategia es, justamente, dar cumplimiento a la implementación del Convenio de las Naciones Unidas sobre Diversidad Biológica, específicamente en el Art. 6 sobre planes, proyectos y estrategias de conservación de la biodiversidad.</p> <p>Además, mediante el Decreto No. 441-12 se creó el Comité Nacional de Biodiversidad, como organismo multisectorial e interinstitucional para el impulso e implementación de la Estrategia Nacional de Conservación y Uso Sostenible de la Biodiversidad y su Plan de Acción, así como para asesorar en la toma de medidas y decisiones en relación a la conservación de la biodiversidad en la República Dominicana.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estrategia de Biodiversidad b) Informe final del Proceso de Formulación de la Estrategia de Biodiversidad c) Listado de participantes en talleres de la Estrategia de Biodiversidad. d) Promulgación del Decreto No. 441-12. 	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>El ministerio es responsable de la política transversal de sostenibilidad ambiental, por esto, desde el segundo semestre del 2021, se ha iniciado el proceso de identificación de indicadores y estructura de monitoreo de los mismos, para la transversalización de las políticas prioritarias en los</p>	<p>No se han incorporado los lineamientos para la aplicación de las políticas transversales en los PEI.</p>

	<p>planes de la institución, así como de la Política de Sostenibilidad Ambiental en las demás instituciones del Estado.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Reuniones con el equipo técnico responsable de las políticas transversales y los técnicos del MEPyD.</p> <p>b) Matriz de indicadores de sostenibilidad ambiental.</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>En el POA 2022 se consideró el presupuesto para las operaciones de la institución, de acuerdo al plan estratégico institucional correspondiente al periodo 2021-2024. El ministerio dispone de los recursos necesarios para la ejecución de dicho plan, como queda reflejado en el presupuesto y en el Plan de Compras y Contrataciones del mismo año.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Presupuesto institucional 2022.</p> <p>b) Plan de compras y contrataciones 2022.</p> <p>c) Informes trimestrales del POA.</p> <p>d) Reporte de ejecución presupuestaria.</p> <p>•</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>En julio del 2021, fue el cierre del Proyecto de Fortalecimiento Institucional del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, realizado con la cooperación de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo</p>	<p>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.</p>

(AECID). Este proyecto incluyó planificación estratégica, procesos y procedimientos institucionales, control interno, gestión de calidad y estadísticas ambientales. Dentro del mismo, se hizo la revisión del Plan Estratégico Institucional (PEI) para el período 2021-2024.

Además, el ministerio inició a principios del 2021, la revisión de su estructura organizativa. El 16 de julio del 2021, el Ministerio de la Administración Pública aprobó formalmente la nueva estructura organizativa propuesta. Con la aprobación de la nueva estructura serán modificados, posteriormente, el Manual de Organización y Funciones y el Manual de Cargos de la institución.

Por otra parte, como parte del cumplimiento de las normas básicas de control interno (NOBACI), se elaboraron políticas, procedimientos, formularios, matrices, instructivos, entre otros. Se contó con el apoyo de una consultoría externa.

Evidencias:

- a) Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.
- b) Resolución 0027/2021 de la nueva estructura organizativa.
- c) Proyecto de fortalecimiento institucional MA/AECI.
- d) Manual de procesos y procedimientos.
- e) Manual de Calidad.
- f) Manual de Control Interno.
- g) Actualización del Mapa de Procesos de la institución.
- h) Comunicación proyecto de Fortalecimiento Institucional del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

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.

<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Los planes operativos anuales (POA) de cada unidad organizativa, establecen metas e indicadores, que son monitoreados trimestralmente.</p> <p>Se cuenta con una plataforma para dar seguimiento a los planes operativos anuales (POA), proyectos, metas presidenciales e indicadores de gestión.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha realizado la traducción de los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades organizativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plataforma de la Dirección de Planificación https://www.planificacion-ambiente.com/ b) POA c) Formulación de los planes operativos anuales (POA) de cada unidad organizacional, a los que se les da seguimiento cada trimestre. d) Objetivos estratégicos del PEI 2021-2024. 	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>Los planes operativos anuales que cada unidad organizativa formula con base en las prioridades que establece la MAE y los objetivos que están reflejados en el PEI, luego de ser aprobados, se integran al POA que es socializado a través del Centro de Información (correo Outlook) y publicado en el portal institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Centro de Información 	

	<p>b) Portal Institucional (ver los enlaces: https://ambiente.gob.do/transparencia/planificacion-estrategica-institucional/ y https://ambiente.gob.do/transparencia/plan-operativo-anual-poa/).</p>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>Desde la plataforma digital que administra la Dirección de Planificación y Desarrollo, se da seguimiento a los planes operativos anuales (POA), proyectos y metas presidenciales. Es decir, la plataforma funciona como un sistema interno de monitoreo y evaluación estratégica de planes institucionales.</p> <p>Además, se elaboran informes trimestrales sobre el POA donde se refleja el nivel de cumplimiento de las metas e indicadores de las actividades de los productos. Estos informes son remitidos a la DIGEPRES, a través del Sistema Integrado de Gestión Financiera.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de monitoreo trimestral del POA. b) Memoria Anual. c) Plataforma de la Dirección de Planificación y Desarrollo: https://www.planificacion-ambiente.com/</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Con el objetivo de modernizar y automatizar los procesos internos y de los servicios que se ofrecen</p>	<p>No se han desarrollado e implementado la automatización de los procesos internos y de servicios que se ofrece a la ciudadanía.</p>

a la ciudadanía, se ha establecido un acuerdo interinstitucional con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) que es la institución encargada de planificar e implementar el “Gobierno Electrónico en la República Dominicana”. Este acuerdo aplica a todos los trámites, servicios y procesos identificados en el Programa de Burocracia Cero, coordinado por el Consejo Nacional de Competitividad y el Ministerio de Administración Pública.

Durante la actualización de la estructura organizativa que se encontraba vigente desde el año 2017, ésta fue rediseñada sobre la base de las principales oportunidades de mejora que tenía, a saber: ausencia del Sistema de Información Ambiental y el Sistema de Investigaciones Ambientales creados mediante la Ley General 64-00; identificación de un inadecuado proceso de departamentalización, nivel de dependencia, y denominación, así como la necesidad de cumplimiento de nuevas leyes y normas en materia ambiental.

La institución cuenta desde el 2021 con una plataforma digital que administra la Dirección de Planificación y Desarrollo del ministerio para el reporte y seguimiento de los planes operativos anuales (POA), proyectos y metas presidenciales.

Evidencias:

- a) Firma de acuerdo interinstitucional entre la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y el

No se ha realizado el levantamiento y realización de establecimiento del Sistema de Información Ambiental y el Sistema de Investigaciones Ambientales.

	<p>Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>b) Canales de comunicación (redes sociales y páginas web).</p> <p>c) Emisión de la Resolución No. 0027-2021, que aprueba la nueva estructura organizativa.</p> <p>d) Plataforma: https://www.planificacion-ambiente.com/</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>El ministerio ha promovido y desarrollo actividades relacionadas con el <i>benchmarking/benchlearnig</i> como parte de las estrategias institucionales. Entre estas se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La creación, desarrollo e implementación de programas, adaptando lo que han hecho otros países como son el Programa de Pago por Servicios Ambientales (PSA) y el Programa Producción Más Limpia. • El aprendizaje que aporta la interacción con organizaciones del sector. Por ejemplo, el acuerdo con The Nature Conservancy que es una organización con amplia experiencia en la materia y reconocida globalmente. • Implementar proyectos que se enmarcan en un contexto regional o global. Por ejemplo, los que se incluyen dentro del Programa de Reducción de las Emisiones producto de la Deforestación y la Degradación Ambiental (REDD+) que desarrolla la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo (CCAD). • La Estrategia de Producción Mas Limpia (PML), como parte de la misma se celebra 	<p>No son socializados internamente los acuerdos alcanzados con otras instituciones.</p>

	<p>el Premio Nacional de PML. Además, existe una RED de PML constituidas por varias organizaciones públicas y privadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> Acuerdo entre el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y The Nature Conservancy. Programa de Pago por Servicios Ambientales (PSA). Programa Producción Más Limpia (PML). Minuta RED de PML Programa REDD+. Informes de proyectos REDD+. Minutas de las reuniones de los proyectos REDD+. 	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El ministerio procura la innovación en sus procesos para mejorar sus servicios. Por ejemplo, ha incorporado la publicación trimestral de los resultados de la institución con respecto al POA (ejecución física y financiera) en el sub-portal de Transparencia del ministerio. Además, se hace un informe de la ejecución del POA que contempla todas las actividades misionales y de apoyo (ejecución física) y el reporte para productos terminales (ejecución físico financiera).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sub-portal de Transparencia. Se pueden observar a través de los siguientes enlaces: <ol style="list-style-type: none"> https://ambiente.gob.do/transparencia/plan-operativo-anual-poa/ 	<p>No se ha elaborado una política de innovación.</p> <p>La plataforma electrónica ICA no funciona al 100%.</p> <p>No se ha actualizado la página web con respecto a los servicios públicos que ofrece la institución.</p>

	b) https://ambiente.gob.do/transparencia/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/	
4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.	<p>El ministerio proporciona un ambiente laboral que permite el aporte y desarrollo de ideas innovadoras. Por ejemplo, se aprobó mediante resolución No. 0027-2021 la actualización de la estructura organizativa del Ministerio de Medio y Recursos Naturales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución 0027-2021 del 16 de julio de 2021. • Designación de equipo contraparte para el desarrollo resolución 0027-21 • Conformación de comisiones de trabajo 	<p>No se ha realizado el plan de implementación de la nueva estructura organizativa.</p> <p>No se han desarrollado las capacidades del personal para la gestión del cambio, utilizando metodologías y herramientas tales como, gestión por proyectos basada en el PMBOK, herramientas de análisis (5M, 5w+2h, WBS, dinámica de sistemas, técnicas estadísticas, entre otras).</p>
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Cuenta con un presupuesto para la implementación de los cambios planificados en el presupuesto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto • POA • Informes trimestrales POA. 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	El ministerio da respuesta a las necesidades de recursos humanos a través de la implementación y utilización de varios mecanismos como se describe en los siguientes párrafos.	No ha sido socializado ni implementado el Procedimiento de creación, modificación y supresión de puestos, código MA-I-PC-RH-016.

Se ha creado el “Procedimiento de creación, modificación y supresión de puestos” código MA-I-PC-RH-016, con el objetivo de establecer los pasos para la creación, modificación y supresión de los cargos presupuestados del personal del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Se ha elaborado el Formulario de “Requisición de personal” código MA-I-FO-RH-001, en el que la unidad organizativa identifica el puesto vacante que se debe cubrir, además de la cantidad de plazas para ser solicitadas a la Dirección de Recursos Humanos.

Se ha realizado el procedimiento de evaluación de carga de trabajo, que permite diagnosticar las necesidades de las áreas (tanto actuales como futuras) para fortalecer con el reclutamiento de personal capacitado.

Se realiza la Planificación Anual de Recursos Humanos.

Tanto el presupuesto anual como el POA del ministerio se formulan tomando en cuenta los objetivos institucionales y las prioridades institucionales, lo que incluye las necesidades de recursos humanos.

Evidencias:

- a) Plantilla de la Planificación Anual de Recursos Humanos.
- b) Procedimiento de creación, modificación y supresión de puestos, código MA-I-PC-RH-016.
- c) Formulario de Requisición de personal, código MA-I-FO-RH-001.

	<ul style="list-style-type: none"> d) Procedimiento de Concurso Interno y Externo, código MA-I-PC-RH-004. e) Procedimiento de Contratación de Personal. f) Plan Operativo Anual (POA) 2022 g) Procedimiento de evaluación de la carga de trabajo de los cargos, código MA-I-PC-RH-043. 	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>Existe la política desarrollada de Recursos Humanos, así como los procedimientos formulados y aprobados en consonancia con la Ley No. 41-08. Estos incluyen los procedimientos de: Reclutamiento, Selección y Contratación; Promoción de Servidores; Reajuste de Sueldo; Pago Bono por Desempeño y el Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>Se desarrolló e implementó el Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo” que promueve el reconocimiento de los servidores.</p> <p>Desde el 2020, se aprobó un incentivo individual por desempeño, al personal que no pertenece a la carrera administrativa.</p> <p>Se aprobó, a todo el personal, un incentivo que corresponde al SISMAP, cuando se obtenga una nota mayor a 80 puntos (resolución No. 212-2020, Art. 12).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de Recursos Humanos (RRHH), código MA-I-PO-RH-001. 	<p>No existe un Plan de Compensaciones</p>

	<ul style="list-style-type: none"> b) Procedimientos formulados y aprobados en consonancia con la Ley No. 41-08. Estos incluyen los procedimientos de: Reclutamiento, selección y contratación; Promoción de servidores; Reajuste de Sueldo; Pago Bono por Desempeño y el Manual de Organización y Funciones. c) Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo”. Código de procedimiento d) Resolución Número 041-2020 que establece los incentivos a ser otorgados a los servidores públicos de los distintos entes y órganos de la Administración Pública. e) Resolución Núm. 100-2018 que establece los incentivos a ser otorgados a los servidores públicos de los distintos entes y órganos de la Administración Pública f) Ver en el Presupuesto el incentivo por desempeño para empleados que no están en la carrera administrativa. 	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La institución cuenta con la Política de Recursos Humanos que promueve la inclusión de personas con discapacidad.</p> <p>Evidencia</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de Recursos Humanos MA-I-PO-RH-001 cargada en el Intranet Institucional. 	<p>No se ha socializado la Política de Recursos Humanos</p>
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>En el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales existe igualdad de condiciones y se respeta a todas las personas el derecho de acceder a la carrera profesional, sin más requisitos que los establecidos por el perfil del cargo. En la encuesta realizada de clima organizacional, el 62.60 % de los encuestados considera que la institución promueve</p>	<p>No se lleva un registro del personal discapacitado</p>

	<p>el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera.</p> <p>El Ministerio tiene establecido los procedimientos para la captación de personal a través del proceso de Concurso Interno/Externo. También, se ha mostrado receptivo a personal de diferentes etnias, orientación sexual y preferencia religiosa, mostrando alto interés en el ingreso de personal técnico y capacitado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de RRHH, código MA-I-PO-RH-001. b) Procedimiento de Concurso Interno y Externo, código MA-I-PC-RH-004. c) Bases de concurso, los avisos de concurso, la solicitud de aprobación de apertura de concurso, el cuadro global de calificaciones para los concursos, listado de asistencia para la prueba de selección de los candidatos, el formulario o guía para el jurado, control de recepción de documentos de los candidatos y registro de elegibles. d) Informe de Encuesta de Clima Organizacional, 2021 	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente, ha implementado las directrices que el MAP, como órgano rector de la administración pública, ha encomendado en materia de gestión de recursos humanos.</p> <p>Existe el Procedimiento para la Gestión y Evaluación del Desempeño, código MA-I-PC-RH-005 que tiene el objetivo de medir los resultados obtenidos por un servidor público en la ejecución de su trabajo y su</p>	<p>No se ha elaborado el Diccionario interno de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública.</p>

	<p>comparación con lo que debió lograr de acuerdo a lo establecido y esperado por la institución con impacto en la remuneración a los servidores de Carrera Administrativa, el reconocimiento y recompensa basada en el desempeño.</p> <p>Existe el programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo”, que promueve el reconocimiento de los servidores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento para la Gestión y Evaluación del Desempeño, código MA-I-PC-RH-005. b) Política de RRHH, código MA-I-PO-RH-001. c) Procedimiento “Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo” MA-I-PC-RH-042. d) Procedimiento Pago Bono por Desempeño, código MA-I-PC-RH-012. 	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>Dentro de la Política de Recursos Humanos, contamos con un apartado que establece las pautas respecto a la igualdad de género en la institución.</p> <p>Contamos con el Departamento de Género y Desarrollo dentro de la Dirección de Participación Social, cuya finalidad es adoptar e incorporar la perspectiva de género en el ministerio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de Recursos Humanos (RRHH), código MA-I-PO-RH-001. b) Manual de Organización y Funciones aprobado de fecha 2021 por el MAP. 	<p>No se ha realizado la política de género.</p>

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

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.	<p>La implementación del Plan de Capacitación es dirigida al personal para fortalecer sus capacidades. Este plan está enfocado en mejorar las competencias actuales y futuras, contribuyendo con el desarrollo de conocimiento, habilidades y actitudes para el mejor desempeño del personal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan de Capacitación b) Política de RRHH, código MA-I-PO-RH-001 c) Procedimiento de Evaluación del Desempeño, código MA-I-PC-RH-005. 	<p>No se ha implementado la evaluación de la carga de trabajo para determinar si es necesario el reclutamiento de personal o la redistribución de las asignaciones al personal existente.</p> <p>No se promueven al personal de manera regular</p>
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>Para desarrollar el talento que necesita en materia de recursos humanos, el ministerio cuenta con un plan general de formación basado en las necesidades actuales del personal y de la organización (ver Política de RRHH y los procedimientos: Evaluación del Desempeño; Procedimiento de Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación; Licencia para Estudios con o sin disfrute de sueldo).</p> <p>Existe una “Programación Anual de Capacitación” dentro del proceso de Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación en el que se identifican aquellas acciones formativas (cursos, charlas, talleres, maestrías, entre otros) de acuerdo a los requerimientos y las necesidades de las áreas.</p> <p>Se hace una detección de necesidades de capacitación y se plasma en el plan anual de capacitación. En el instrumento de Evaluación del</p>	

	<p>Desempeño existe un acápite donde el supervisor recomienda capacitaciones que debe realizar el personal bajo su cargo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de RRHH, código MA-I-PO-RH-001. b) Procedimiento de Gestión y Evaluación del Desempeño, código MA-I-PC-RH-005. c) Procedimiento de Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación, código MA-I-PC-RH-014. d) Programación anual de capacitación. 	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>En el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, los programas de formación y desarrollo están dirigidos a todo el personal, basado en las necesidades identificadas y los planes operativos de las unidades organizacionales. Los acuerdos de desarrollo o de evaluación de desempeño se realizan mediante una reunión de retroalimentación entre ambas partes. El ministerio dispone de un Procedimiento de Gestión y Evaluación del Desempeño.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos, bajo mandato por resolución No. 48-2018 del Ministerio de Administración Pública (MAP) que aprueba el Modelo de Gestión por Competencias y el Diccionario General de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública Dominicana, actualizará el Manual de Cargos Clasificados por competencias. Se anexará, las competencias a cada cargo.</p>	<p>No se ha elaborado el Diccionario Interno de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública.</p>

	<p>De acuerdo con los resultados de la encuesta de clima organizacional (2020-2021), sobre el elemento evaluado “En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones”, tuvo una valoración positiva de 73.10% mejorando con respecto al 46.59%, obtenido en la encuesta del 2018.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Procedimiento de Gestión y Evaluación del Desempeño, código MA-I-PC-RH-005.</p> <p>b) Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021.</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>La institución ha identificado las competencias clave, con la asesoría del MAP. Las mismas se encuentran en el Manual de Cargos Clasificados. También, se capacita a los colaboradores con la intención de desarrollarlas, de acuerdo a las necesidades identificadas en la Evaluación de Desempeño y el formulario de detección de necesidades.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Plan de capacitación.</p> <p>b) Manual de Cargos Clasificados (Resolución No. 0006-2018).</p> <p>c) Procedimiento de Gestión y Evaluación del Desempeño, código MA-I-PC-RH-005.</p> <p>d) Procedimiento, Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación, Código MA-I-PC-RH-014.</p>	<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>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Se dispone de un procedimiento de Inducción de Personal, en el que se establece como</p>	<p>No existe un programa de tutoría o de acompañamiento individualizado (<i>coaching</i>) para</p>

	<p>responsabilidad del supervisor inmediato ser el tutor, acompañar y retroalimentar al nuevo servidor público seleccionado, durante su adaptación al nuevo puesto de trabajo.</p> <p>El servidor recibe y firma como acuse de recibo: Formulario de Inducción de personal, Formulario Compromiso de Lectura del Código de Ética, y Formulario Registro de Asistencia a la inducción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento de Inducción de Personal, código MA-I-PC-RH-003. b) Formulario de Inducción de Personal, código MA-I-FO-RH-005. c) Formulario Compromiso de Lectura del Código de Ética, código MA-I-FO-RH-006. d) Formulario Registro de Asistencia a la Inducción, código MA-I-FO-RH-015. 	<p>empleados de todos los niveles para el mejor desenvolvimiento personal y profesional en la institución.</p>
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>El ministerio establece la movilidad interna y externa por medio de la Política de Recursos Humanos, código MA-I-PO-RH-001; el Procedimiento de Concurso Interno y Externo, código MA-I-PC-RH-004; a través de las promociones, de acuerdo a las capacidades y el procedimiento de Traslado del Servidor, código MA-I-PC-RH-028 que tiene como objetivo suplir las vacantes de un área determinada con empleados del ministerio. Todo servidor público tiene el derecho de solicitar su traslado de un área a otra para una posición de igual nivel, responsabilidad y beneficios, previamente, el traslado deberá contar con la autorización del superior inmediato.</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>Se encuentra elaborado y divulgado el Procedimiento de Concurso Interno/Externo, código MA-I-PC-RH-004 para definir, establecer y estandarizar los procesos de reclutamiento, selección, inducción, administración de los Registros de los Elegibles y nombramientos del personal para ocupar cargos de carrera administrativa.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional realizada en el 2021, el 62.60 % de los encuestados considera que la institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de RRHH, código MA-I-PO-RH-001. b) Procedimiento Promoción de Servidores, código MA-I-PC-RH-029. c) Procedimiento de Traslado del Servidor, código MA-I-PC-RH-028. d) Procedimiento Concurso Interno/Externo, código MA-I-PC-RH-004. e) Informe de Encuesta de Clima Organizacional. 2020-2021. 	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>El Ministerio de 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 cuentan con la calificación necesaria para impartir los temas que se solicitan.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correos o comunicaciones de la oferta curricular. 	

	<ul style="list-style-type: none"> b) Certificados de participación. c) Capacitaciones Virtuales por INFOTEP, INAP, a través de plataformas ZOOM, GOOGLE MEET, etc. d) Lista de asistencias. 	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>En el ministerio se encuentra establecido un formulario o matriz de “Programación Anual de Capacitación” dentro del proceso de Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación en el que se identifican las acciones formativas (cursos, charlas, talleres, maestrías, entre otros) de acuerdo a los requerimientos y las necesidades de las áreas, con la finalidad de planificar las actividades formativas en la institución.</p> <p>Para el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, se ha establecido y divulgado el Plan de Valoración y Administración de Riesgos (VAR) con el objetivo de establecer los componentes que son cubiertos dentro del Sistema de Control Interno del ministerio, así como los medios para la identificación, valoración y evaluación de riesgos y el establecimiento de actividades para su gestión, incorporando el riesgo como una política que se cumple en todas las operaciones y por todos los empleados en cada actividad que realizan.</p> <p>El Plan de Acción del Comité de Ética del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales tiene contemplado sensibilizar al personal sobre qué son los conflictos de intereses y cómo detectarlos, así como establecer mecanismos para detectar potenciales casos de conflictos de intereses en la institución.</p>	<p>No se ha implementado el Plan VAR.</p> <p>No se ha aprobado la Política institucional para la incorporación de la dimensión de género, capacitar y sensibilizar en género.</p>

En el Departamento de Género en la Dirección de Participación Social se encuentra un borrador de la Política institucional para la incorporación de la dimensión de género, capacitar y sensibilizar en género. Se ha estado trabajando junto a la Coordinación de Cooperación Internacional y se está en espera de la contratación de una consultoría externa para dar continuidad a la revisión y/o verificación del mismo.

En mayo del 2022, fueron escogidos los miembros para conformar la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, mediante votaciones abiertas. Su objetivo consiste en dar cumplimiento al Decreto 791-21, y al mismo tiempo poder lograr la participación de todos los colaboradores en este proceso electoral tan importante y de transparente conformidad.

Evidencias:

- a) Charlas sobre conflictos de interés, (31/8/2018).
- b) Charla: “Deberes y Derechos del Servidor Público, Régimen Ético y Disciplinario y Ética en la Gestión Pública”, 4/05/2018.
- c) Charla: “Sensibilización a los servidores públicos sobre temas relacionados al impacto de la ética y los valores en la función pública, Ética profesional, Ética personal, Ética civil o ciudadana y Educación en valores”, 22/02/2018.
- d) Programación Anual de Capacitación.
- e) POA.

	<p>f) Procedimiento, Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación, Código MA-I-PC-RH-014.</p> <p>g) Nueva Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</p>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se cuenta con un programa de capacitación institucional y con una base de datos sobre el registro de los servidores que realizan capacitaciones.</p> <p>La Dirección de Recursos Humanos dispone del Formulario de Evaluación de la Eficacia de la Capacitación, código MA-I-FO-RH-028, el cual permite evaluar la eficacia de las capacitaciones realizadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Programación Anual de Capacitación. b) Base de datos de capacitación. c) Formulario de Evaluación de la Eficacia de la Capacitación, código MA-I-FO-RH-028.</p>	<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> <p>No existe una promoción a los empleados que han logrado titularse como master.</p> <p>No se evalúa el impacto del programa de capacitación en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del análisis costo/beneficio.</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>l) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Existen diversos comités y grupos de trabajo, en los que se fomenta la participación y el diálogo. Por ejemplo: CCI (Comité consultivo Interno), Comité de Compras, Comité de Salud y Seguridad, Comité de Calidad, etc. y también hay reuniones por equipo de trabajo en las que se coordinan acciones para el logro de los objetivos institucionales.</p>	<p>No se promueve la existencia de todos o los principales comités que operan en la institución, así como sus miembros y sus objetivos.</p> <p>No se ha desarrollado un plan formativo dirigido a las necesidades de cada equipo de trabajo (comités).</p>

	<p>En la encuesta de clima organizacional, el elemento “Cuando trabajo en equipo, busco soluciones que beneficien a todos” (de la evaluación del factor “Colaboración y Trabajo en Equipo”) se obtuvo una valoración positiva de 99.58 %.</p> <p>Actualmente se están capacitando el Comité de Calidad y las brigadas del Comité de Salud y Seguridad del ministerio. El Comité de Calidad está capacitándose en el Diplomado de Calidad en la Gestión basado en la norma ISO.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Minutas de reuniones de los comités de trabajos internos. b) Listado de comités (CI, Comité de Compras, Comité de Salud y Seguridad, etc.). c) Participación en cursos y talleres. d) Taller de PEI. e) Correos electrónicos de solicitud de capacitaciones. f) Informe de clima organizacional. 2021. 	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Existen documentos que propician la realización de propuestas de creación, cambios y mejoras a los procesos bajo su responsabilidad.</p> <p>Con la finalidad de establecer los pasos a seguir ante una queja relacionada con las funciones para impulsar un ambiente de trabajo adecuado, donde se reduzca la insatisfacción referente a las condiciones de trabajo, ha sido creado el Procedimiento de “Reportes inconvenientes relacionados con las funciones”, código MA-I-PC-RH-038.</p>	<p>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.</p>

Con la finalidad de establecer los lineamientos para contribuir con un buen clima organizacional y 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.

Por otro lado, en el Plan de Acción de Mejora Clima Organizacional, código MA-I-FO-RH-008 en el que se describe acciones o actividades de mejora, indicador, período de ejecución, estatus, metas y persona responsable para asegurar la implementación del Procedimiento de Clima Organizacional.

En el Comité de Salud y Seguridad y en la Comisión de Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, dos grupos de trabajos enfocados en el aspecto humano, se propicia la aportación de ideas y sugerencias de sus miembros, quienes elaboraron el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Código de Ética.

Los usuarios de los procesos pueden realizar propuestas de creación, cambios y mejoras de los procesos bajo su responsabilidad, por medio de los superiores inmediatos o a través del Departamento de Desarrollo Institucional, con el Formulario Solicitud de Creación o Cambios a Documento, código MA-I-FO-PD-001. Esto está contenido en el Procedimiento Normalización y Control de Documentos SIG, código MA-I-PC-PD-001.

	<p>Existe un borrador y un formulario de quejas y sugerencias internas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento Normalización y Control de Documentos SIG, código MA-I-PC-PD-001. b) Formulario Solicitud de Creación o Cambios de Documentos, código MA-I-FO-PD-001. c) Plan de Acción de Mejora Clima Organizacional, código MA-I-FO-RH-008. d) Procedimiento Reporte de inconvenientes relacionados con las funciones, MA-I-PC-RH-038 para impulsar un ambiente adecuado de trabajo donde se reduzca la insatisfacción referente a las condiciones de trabajo. e) Procedimiento Clima Organizacional, MA-I-PC-RH-009, para fortalecer una nueva cultura institucional que permita contar con servidores satisfechos y comprometidos. f) Código de Ética. g) Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo. h) Borrador y formulario de quejas y sugerencias internas. 	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>Se da participación al personal 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>	

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>Se cuenta con una “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>Se involucra al personal en la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI), 2021-2024. Así, como en la elaboración de planes operativos anuales (POA).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) POA b) Talleres Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 c) En el SISMAP, se encuentran evidencias de la Asociación de Servidores del Ministerio de Medio Ambiente. d) Actividad por motivo del día del Servidor Público 2021-22. 	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</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</p>	

	<p>reunión donde participan ambos (empleado y supervisor inmediato), se acuerdan y analizan los objetivos a lograr en el año. El empleado firma el Formulario (acuerdo) de Evaluación del Desempeño como aceptación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento de Gestión y Evaluación del Desempeño, código MA-I-PC-RH-005. b) Acuerdos de desempeño. c) Matriz de Personal d) Correos Electrónicos. 	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>El Ministerio, a través de la Dirección de Recursos Humanos y en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP), realizó en el periodo del 7 de diciembre del 2020 al 20 de enero del 2021 una Encuesta de Clima Organizacional, en la sede central.</p> <p>Existe un procedimiento de clima organizacional, el cual contempla que la encuesta debe ser realizada cada 2 años e incluir planes de acciones de mejoras. Dicho procedimiento busca contribuir en el fortalecimiento de una cultura institucional que permita contar con servidores públicos satisfechos y comprometidos, lo cual redunde en la satisfacción del ciudadano. Y en el Plan de Acción de Mejora de Clima Organizacional, se describe el detalle de acciones o actividades de mejora, indicador, período de ejecución, estatus, metas y persona responsable para asegurar su implementación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correos electrónicos de divulgación de encuesta. b) Formularios de encuestas. 	<p>No se han divulgado el Plan de Acción que debe elaborarse a partir de los resultados en la encuesta de Clima Organizacional realizada.</p> <p>No se socializa con todo el personal el Plan de la Encuesta Clima.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> c) Informe de Encuesta de Clima Organizacional, 2020-2021 d) Informe de Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de RRHH. e) Plan de Acción de la encuesta de clima organizacional, código MA-I-FO-RH-008. f) Procedimiento de Clima Organizacional, código MA-I-PC-RH-009. 	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos tiene la función de velar por el bienestar de los servidores públicos asegurando las buenas condiciones ambientales de trabajo.</p> <p>Se ha implementado el Sistema de Seguridad y Salud de la Administración Pública, a través del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo que cuenta con un plan de trabajo que contempla diversas actividades entre ellas operativos de salud. Además, se conformaron diversas brigadas de emergencias por piso.</p> <p>Se elaboró la Política Ambiental Institucional, código MA-I-PO-GM-001 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 medioambiente, entre ellos la reducción del consumo eléctrico y del agua. Este plan incluye considerar en los procesos de compras a aquellos proveedores o suplidores que ofrezcan productos que generen menor impacto al medioambiente.</p> <p>Se realizó el Diagnóstico Ambiental del Edificio Central del Ministerio de Medio Ambiente y</p>	<p>No se ha implementado el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales de la Política Ambiental institucional, como fue concebido.</p> <p>No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias internamente. El último fue realizado en el 2021, pero fue a nivel nacional por el COE.</p> <p>No se ha socializado la política de seguridad y salud en el trabajo, de manera formal, a través de charla o lanzamiento oficial.</p> <p>No se ha 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</p>

	<p>Recursos Naturales, 2018, el cual sirvió de base para la realización del Plan de Gestión de Riesgos Ambientales. Se realizaron dos levantamientos de evaluación de infraestructura por la Defensa Civil y el Cuerpo de Bomberos</p> <p>En la encuesta de clima organizacional, el 59.08 % de los encuestados considera que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo.</p> <p>Se completó el listado de conformación de brigadas de emergencias por piso en 2020 y se actualizó en 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Programa de Salud y Seguridad en el Trabajo. b) Minutas y lista de participación. c) Política Ambiental Institucional, código MA-I-PO-GM-001. d) Informe de Diagnóstico de la infraestructura del Edificio Central del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2021 (por los Bomberos y la Defensa Civil). e) Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, código MA-I-PO-RH-002. f) Informe de Encuesta de Clima Organizacional, 2021. g) Listado actualizado de la conformación de las brigadas de emergencias por piso, 2021. 	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las</p>	<p>Esto está contemplado en la Política de RRHH y los procedimientos: Licencia, Permiso y Licencia para Estudios con o sin Disfrute de Sueldo. A partir del mes de marzo del 2019 se aumentó la</p>	

<p>personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>licencia por paternidad otorgada a los servidores a 7 (siete) días, según la disposición presidencial.</p> <p>Los empleados pueden acceder remotamente al correo institucional, entrando al Outlook.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de RRHH, código MA-I-PO-RH-001. b) Licencias y Permisos, código MA-I-PC-RH-025, que incluye Licencia para cuidar cónyuges, padres o hijos. c) Licencia por maternidad y paternidad, de acuerdo al artículo No. 75 acápite 2 del reglamento No. 523-09 de relaciones laborales y sociales. d) Licencia para Estudios con o sin disfrute de sueldo, código MA-I-PC-RH-018, según establece la Ley No. 523-09, Art. 75. 	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La institución facilita ayudas para necesidades por accidentes y/o muertes. Esto se evidencia en las cartas de solicitud de apoyo que se presentan al ministerio. En la encuesta de clima laboral, el 94.96 % de los encuestados considera que la institución le apoya cuando tienen una urgencia familiar.</p> <p>A nivel de infraestructura, el edificio de la sede central cuenta con tres (3) ascensores ubicados en ambos extremos del edificio que dan acceso a las personas que necesiten utilizar sillas de ruedas y, además, con una rampa, ubicada en la puerta de entrada del personal, para acceder desde el exterior.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se ha realizado una rampa para acceso al lobby por personas discapacitadas (se debe coordinar con el Ministerio de Turismo).</p>

	<p>a) Procedimientos en beneficios de empleados: Servicios Ópticos; Servicio Funerarios por Fallecimiento del Servidor o de un Familiar y Servicio de Transporte.</p> <p>b) Cartas de solicitud de apoyo o emisión de cheques.</p> <p>c) Informe de Encuesta de Clima Organizacional, 2021.</p>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>El ministerio apoya el bienestar de su personal por diferentes medios. Por ejemplo, implementó el Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo” y desarrolla actividades sociales y de salud que benefician a todos los empleados como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> · felicitaciones a profesionales en su día (Día de las secretarías); · celebraciones de fechas y festividades (Día de la amistad, Día de los Padres, Día de las Madres, Día del Servidor Público y Navidad); · operativos de salud; · Celebración del aniversario institucional 18 de agosto. <p>En la encuesta de clima laboral, 2020-2021, el 65.12 % de los empleados manifestó que en la institución existen mecanismos para reconocer al personal.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Procedimiento pago bono por desempeño.</p> <p>b) Programa de Reconocimiento Soy Ejemplo</p> <p>c) Día de la Secretaria.</p> <p>d) Día de Madres.</p> <p>e) Día de Padres.</p> <p>f) Día de la Amistad.</p> <p>g) Celebración aniversario institucional.</p>	<p>No se fomenta la integración familiar en actividades como limpieza de playas, reforestación, día del medio ambiente o la realización de pasadía familiar.</p> <p>No se realiza el premio de empleados del año por direcciones, se realiza por viceministerio y las direcciones de la dependencia del Despacho. SOY EJEMPLO.</p> <p>No se ha socializado la actualización del Procedimiento del Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo”.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> h) Operativos de salud. i) Bienvenida de la navidad. j) Fiesta de navidad de los empleados. k) Día del Servidor Publico l) Procedimiento Programa Reconocimiento Soy. 	
--	---	--

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

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

Subcriterio 4.I. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>l) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales tiene identificados diversos grupos de interés con los que colabora y trabaja constantemente. Esto se evidencia, por ejemplo, en los acuerdos de colaboración interinstitucional que ha suscrito con diversos grupos y organizaciones, que trabajan por la protección y preservación del medioambiente y los recursos naturales, entre los que se cuentan empresas privadas, entidades internacionales e instituciones públicas. A través de estos acuerdos se reconocen las preocupaciones y áreas de trabajo comunes y se ejecutan acciones, proyectos o programas.</p> <p>Se ha creado Fideicomiso Público-Privado para la Gestión Integral de los Residuos Sólidos (Do Sostenible). Este fideicomiso está contemplado en la</p>	<p>No existe un documento que describa las principales necesidades de los grupos de interés.</p>

Ley 225-21, de Gestión Integral y Coprocesamiento de Residuos Sólidos y su reglamento de aplicación.

Entre estos acuerdos vale destacar:

- Acuerdo suscrito entre el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y el Grupo Jaragua, para trazar una ruta hacia el establecimiento de un mecanismo de cogestión que permita mejorar la protección de la Sierra de Bahoruco y garantizar su sostenibilidad.
- Acuerdo con The Nature Conservancy con el objetivo planificar y facilitar la implementación de: proyectos de conservación; el fortalecimiento de capacidades técnicas; la consolidación de estrategias para adaptación al cambio climático; la reducción de riesgos derivados de fenómenos naturales; la realización de estudios científicos; la elaboración de estrategias para una pesquería sostenible y la seguridad hídrica protegiendo los ecosistemas productores de agua.
- Acuerdos de producción sostenible firmados con diversas asociaciones empresariales para promover una producción más limpia en estos sectores productivos.
- Acuerdos de Cooperación con diversas universidades dominicanas, por ejemplo, la UASD, INTEC, UNICARIBE, entre otras.
- Mesa Nacional de Co-manejo de Áreas Protegidas con el objetivo de intercambiar experiencias acumuladas en la gestión del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP), por ejemplo: la protección, vigilancia y monitoreo de los objetos de conservación; la participación comunitaria

	<p>en la gestión de las áreas co-manejadas; la elaboración de planes operativos anuales (POA); investigación; ecoturismo y proyectos conjuntos para fortalecer la gestión.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Acuerdo de Co-manejo bajo la modalidad de Co-administración del Parque Nacional Luis Quin, compartiendo así la administración del parque con la Asociación para el Desarrollo de San José de Ocoa, la Fundación Ocoa de Pie, la Sociedad de Desarrollo Ecológico El Manaclar, La Diócesis de Baní, el Movimiento de Cafetaleros de Acción Comunitaria y la Asociación de Cafetaleros La Esperanza. · Acuerdo de Cogestión para compartir el manejo del Parque Nacional Manglares del Bajo Yuna, en el que participan el Ayuntamiento Municipal de Sánchez, la Fundación Propagas, The Nature Conservancy (TNC), el Centro para la Conservación y Ecodesarrollo de la Bahía de Samaná y su Entorno (CEBSE), y la Compañía Eléctrica de San Pedro de Macorís (CESPM). · Acuerdo de colaboración para la reconstrucción de infraestructuras en madera ecológicas o sintéticas (en el Parque Nacional Los Haitises). Bajo acuerdo técnico Nature Power Foundation · Acuerdo de cooperación con el grupo Iberoestar Bávaro, La Altagracia para la restauración en el área de manglares. · Acuerdo de apoyo al Programa de las Tortugas Marinas, Puerto Rio Haina, Acuario Nacional y el Ministerio de Medio ambiente 	<p>No se ha realizado este acuerdo.</p> <p>No se ha implementado este acuerdo.</p>
--	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

- Construcción de sendero eco turístico en El parque nacional de Morro, Montecristi, bajo el auspicio del Banco de Reservas
- Acuerdo proyecto regional: Prevención de residuos plásticos en los mares de Centroamérica y el Caribe (Caribe Circular).
- Acuerdo proyecto piloto local: Prevención de residuos plásticos en los mares de Centroamérica y el Caribe (Caribe Circular).
- Acuerdo para proyecto: Prevención de Residuos Marinos en el Mar Caribe Firma de acuerdo proyecto PROMAR / Promoviendo Soluciones de Economía Circular en la República Dominicana, Costa Rica y Colombia.
- Reunión del concejo directivo del Fideicomiso Do Sostenible.

Como parte de los acuerdos con entidades internacionales se han iniciado los siguientes proyectos a partir del 2021, en el marco de la cooperación internacional. Los mismos son los siguientes:

- VESEMAR - Cooperación para una valoración económica coordinada de los ecosistemas marinos para fortalecer los esfuerzos de restauración y gestión sostenible en Centroamérica y República Dominicana.
- Plan de Manejo para la Eliminación del Uso de Hidrocoro Fluoro carbonos en República Dominicana (HPMP). Fase III.

- Paisajes productivos integrados a través de la planificación del uso del suelo; restauración; e intensificación sostenible del arroz en Yaque del Norte y Yuna.
- Mejora del financiamiento y la inversión climática en el sector bancario de Latinoamérica.
- Incrementando la resiliencia a través de Soluciones basadas en la Naturaleza (SbN) en ciudades Latinoamericanas (NATURE4CITIES).
- Implementación de un desarrollo bajo y no químico, sostenible en los pequeños Estados Insulares en Desarrollo (GEF ISLANDS) / GEF ISLANDS Caribbean Child Project (ISLAS - Proyecto Niño del Caribe).
- Uso Racional de los Humedales del Caribe para la mitigación del cambio climático y la conservación de sus servicios ecosistémicos (RAMSAR).
- Climate promise
- Fortalecimiento de la aplicación de los principios de acceso a recursos genéticos y bioquímicos generados de la Biodiversidad y la participación justa de beneficios (ABS) en República Dominicana y Costa Rica.

También ha identificado a sus proveedores o suplidores y tiene reuniones con este grupo en el marco del desarrollo de procesos de compras y contrataciones. En este aspecto, ha establecido el registro de proveedores del Estado y los procesos de compras y contrataciones, cumpliendo las disposiciones contenidas en la Ley No. 340-06.

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Convenios suscritos en el sector público y privado. b) Documentación de cooperación con el sector privado. c) Matriz proveedores (Depto. de Compras y Contrataciones). d) Firma del acuerdo de colaboración internacional y documentación pertinente. e) Minuta. agenda, lista de participación. 	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 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 b) Convenios suscritos en el sector público y privado. 	<p>No se ha realizado de manera formal una política de responsabilidad social.</p>

<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>En cada acuerdo, convenio o proyecto que el ministerio establece con algún socio estratégico se designan las responsabilidades que asume cada una de las partes y su compromiso con el cumplimiento del mismo, así como los mecanismos de control, evaluación, revisión y estatus del mismo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos, convenios y proyectos que el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha realizado con socios estratégicos. b) Responsabilidades descritas en cada acuerdo. c) Publicación en la página web del ministerio. 	<p>No son socializados internamente los acuerdos alcanzados con otras instituciones</p> <p>No se ha realizado un monitoreo o seguimiento de forma sistemática, a la implementación de las alianzas y sus resultados.</p>
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales identifica y revisa las necesidades de la institución y formula las iniciativas para el desarrollo y gestión de los acuerdos de colaboración necesarios, incluyéndolos en la planificación estratégica de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI; b) POA; c) Relación de Acuerdos suscritos y vigentes; d) Documentos contentivos de cada acuerdo. 	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Para la contratación de proveedores se aplican las disposiciones de la Ley No. 340-06 sobre Contrataciones Públicas y su Reglamento de Aplicación. Se preparan términos de referencia para cada proceso, incluyendo los aspectos sociales y ambientales que interesan al ministerio.</p>	<p>No se ha elaborado la política de responsabilidad social del Ministerio.</p>

Los proveedores del Estado deben someterse a los requisitos establecidos en el pliego de condiciones o términos de referencias, además de calificar.

En este sentido, vale destacar la suscripción de un acuerdo de colaboración entre el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Dirección General de Contrataciones Públicas para impulsar las compras sostenibles (“compras verdes”) en el Estado y promover la protección ambiental (mayo 2017).

El Código de Ética establece lineamientos en la relación con proveedores y contratistas.

Evidencias:

- a) Portal transaccional de contrataciones públicas, donde se hace la selección de proveedores aplicando los criterios de responsabilidad social.
- b) Pliego de condiciones específicas para Compras y Contrataciones de Bienes y/o Servicios conexos, elaborado por la Dirección General de Contrataciones Públicas, para ser utilizado en los Procedimientos de Licitaciones regidos por la Ley No. 340-06, de fecha dieciocho (18) de agosto del dos mil seis (2006), sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones.
- c) Código de Ética del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- d) Acuerdo de colaboración entre el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Dirección General de Contrataciones Públicas para impulsar las compras sostenibles (“compras verdes”) en el Estado y promover la protección ambiental (mayo 2017).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con un portal informativo (http://www.ambiente.gob.do), a través del cual se publican toda la información referente a la institución y al sector, tales como: funcionamiento, estructura, organigrama, procesos, procedimientos, informes, transparencia, actividades en las que participa la Máxima Autoridad Ejecutiva, funcionarios y/o personal técnico del Ministerio, concursos, etc. Este portal permite el acceso, a usuarios internos y externos, mediante plataformas móviles.</p> <p>De igual manera se tiene presencia en las principales redes sociales, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Instagram: @ambienterd · Twitter: @ambienterd · Facebook: @MinisterioAmbienteRD <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Portal de transparencia de la institución. b) Página web. c) Redes sociales: <ul style="list-style-type: none"> · Instagram: @ambienterd · Twitter: @ambienterd · Facebook: @MinisterioAmbienteRD 	

2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.

Existen varios mecanismos que involucran a la sociedad civil, con lo cual sus opiniones son tomadas en cuenta para la toma de decisión.

Se procura la participación social en el proceso de evaluación ambiental con la implementación de un reglamento que permite a la ciudadanía conocer cómo pueden impactarles los proyectos que se levanten en su entorno (Reglamento y Procedimiento para la Consulta Pública en el Proceso de Evaluación Ambiental). En este documento se establece que consultores y promotores de obras desarrollen un plan de socialización con las comunidades aledañas y dejen claro si se garantiza la conservación de los recursos naturales tales como servicio de agua, drenaje, paisaje, si ha de generar contaminación sónica y otros aspectos que perturben la tranquilidad de la gente.

Se ha establecido Mesa Nacional de Co-Manejo de Áreas Protegidas de la República Dominicana con el objetivo de intercambiar las experiencias acumuladas por la gestión del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP).

Se realizan encuestas de satisfacción ciudadana, en la cual, se recoge la opinión de la ciudadanía, con el objetivo de mejorar los servicios brindados.

Se cuenta con un Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones en la sede central del ministerio al que se da seguimiento continuo.

Evidencias:

- a) Reglamento y Procedimiento para la Consulta Pública en el Proceso de Evaluación Ambiental.

	<ul style="list-style-type: none"> b) Mesa Nacional de Co-Manejo de Áreas Protegidas de la República Dominicana. c) Consultas públicas de los instrumentos regulatorios (reglamentos técnicos). d) Encuesta de satisfacción ciudadana 2021 e) Informe de quejas y sugerencias. 2021 	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha definido los canales de comunicación con la ciudadanía.</p> <p>Existe un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, también de denuncias administrativas, ubicados en la sede central.</p> <p>Existe el Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones el Ciudadano, Código MA-PC-PD-006.</p> <p>Fueron realizados los informes sobre quejas y sugerencias, relacionados con la gestión de los servicios, años 2019, 2020 y 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones el Ciudadano, Código MA-PC-PD-006. b) Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. c) Portal www.ambiente.gob d) Buzón de denuncias administrativa. e) Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311 (centro de atención sobre denuncias, quejas, sugerencias y reclamaciones) marcando el 3-1-1 o por medio del portal web: www.311.gob.do 	<p>No se han colocado buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones, y de denuncias administrativas en los departamentos provinciales.</p> <p>No existen enlaces provinciales para la gestión de la calidad.</p>

	<p>f) Encuestas de satisfacción ciudadana 2021.</p> <p>g) Línea Verde (809-539-6400 / 809-200-6400) correo electrónico línea verde: denuncias.marena@gmail.com o llenando el formulario a través del siguiente enlace: https://ambiente.gob.do/denuncias-ambientales/</p> <p>h) Redes sociales (Instagram: @ambienterd; Twitter: @ambienterd y Facebook: @MinisterioAmbienteRD).</p> <p>i) Correo electrónico para quejas, sugerencias y felicitaciones: comité.decalidad@ambiente.gob.do</p> <p>j) Informes sobre quejas y sugerencias, recibidas durante los años 2019, 20 y 2021 (primer trimestre).</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales emitió en 2014 su primera Carta Compromiso al Ciudadano, en la que se definieron las informaciones generales, compromisos de calidad, modalidad de quejas y sugerencias, entre otros, con la finalidad de gestionar eficazmente y explicar a la ciudadanía las expectativas y servicios disponibles. Actualmente, 2021, se están realizando las mediciones para definir los servicios que serán propuestos a comprometer. La Carta Compromiso está inhabilitada debido a la solicitud que hizo la institución por los procesos que lleva a cabo.</p> <p>La institución cuenta con un catálogo de servicios. El mismo se puede consultar a través del siguiente enlace: https://ambiente.gob.do/servicios/</p> <p>Con el Manual de Calidad se formalizó el Sistema de Gestión de Calidad de la institución.</p>	<p>No se ha realizado la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>No se ha realizado la actualización de la información sobre los servicios que presta la institución en la página web.</p>

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Carta de solicitud de inhabilitación del indicador Carta Compromiso al Ciudadano, 9 de septiembre de 2021. Y Carta de respuesta del MAP a la solicitud de inhabilitación por el ministerio. b) Página web del ministerio, donde aparecen publicados los servicios que se ofrecen. c) Listado o catálogo de servicios que ofrece la institución. 	
--	--	--

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>I) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La gestión financiera de la institución se 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 presupuesta sus actividades, en función de los recursos asignados al ministerio.</p> <p>Adicionalmente, se formula el correspondiente plan anual de compras en el que se estipulan todas las compras que se requieren en el año.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes de ejecución presupuestaria. 	

	<ul style="list-style-type: none"> b) Plan Anual de Compras y Contrataciones. c) Plan Operativo Anual (POA). d) Presupuesto anual asignado por ley al ministerio. e) PEI 2021-2024. 	
2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.	<p>Desde 2017 se está trabajando en el fortalecimiento del sistema de control interno del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Ya se ha formulado y aprobado la política de control interno y la metodología para la administración y valoración de riesgos. También, se ha realizado la capacitación e inducción al personal para la implementación de las normas básicas de control interno (NOBACI), la cual incluye la gestión y mitigación de riesgos, 2021.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Matriz de gestión de riesgo, NOBACI. b) PEI (ver “riesgos identificados”). c) Presupuesto de la institución. d) Documentación elaborada como parte de la implementación de NOBACI (políticas, manuales, procedimientos, instructivos, entre otros). e) Listado de capacitación e inducción al personal para la implementación de las normas básicas de control interno (NOBACI), 2021. 	
3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos,	<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. Además, la Unidad</p>	

<p>etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República revisa todos los expedientes que se generan en el ministerio antes de que se efectúe cualquier pago. También, se realizan informes de ejecución presupuestaria mensual para ser colgadas en el portal de transparencia del ministerio.</p> <p>Asimismo, el Plan Anual de Compras del Ministerio y los procesos de licitaciones se publican en la página web del ministerio. Este plan se formula cada año en función del plan operativo anual de cada unidad organizacional y el presupuesto asignado a la institución.</p> <p>En la institución, se ha creado un Departamento de Estadística, para transparentar todos los procesos del área administrativa y financiera de una forma más precisa y clara.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Portal institucional: www.ambiente.gob.do . (Sección de Transparencia). b) Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF). c) Informes de Ejecución Presupuestaria remitidos a la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES). d) Plan Anual de Compras. e) Publicación de los procesos de compras y licitaciones. f) Informes estadísticos mensuales. 	
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad</p>	<p>La institución para asegurar la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos cumple con las</p>	

<p>de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p>	<p>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF). b) PEI-2021-2024. c) Resolución No. 0035-2021 que crea el Sistema Integrado de Gestión de Control Interno del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. d) POA 2022. e) Informes trimestrales del POA. f) Sistema de Contabilidad Gubernamental (UEPEX) para gestionar la contabilidad de los proyectos. 	
<p>5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>El Ministerio trabaja de manera coordinada con los órganos rectores del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado y de Planificación del Estado. Cumple las directrices del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y de la Dirección General de Presupuesto.</p> <p>Se remite a la Dirección General de Presupuesto la ejecución trimestral y anual del presupuesto por</p>	<p>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.</p>

programas y/o proyectos. De igual modo, se remite cada año y cada trimestre la programación y ejecución físico-financiera de los proyectos de inversión pública al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, así como la actualización de los indicadores correspondientes al sector de medioambiente y recursos naturales, contemplado en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público.

De igual modo, en el marco del proceso para fortalecer el sistema de control interno institucional, en marcha desde mediados de 2017, se ha formulado un plan de gestión de riesgos enfocado en la gestión institucional que contempla acciones para lograr, entre otras cosas, ahorro energético.

Asimismo, en el 2021, se desarrolló una plataforma para dar seguimiento a los planes operativos anuales (POA), proyectos y metas presidenciales. La misma está en funcionamiento.

Evidencias:

- a) Remisión anual de la actualización (indicadores de los resultados del PEI) correspondiente al ministerio en el marco del Plan Nacional Plurianual del Sector Público.
- b) Ejecución presupuestaria (informes mensuales de ejecución de presupuesto e informes trimestrales de la ejecución físico-financiera) remitida cada año al Ministerio de Hacienda, gestionada a través del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF).
- c) Informe semestral de ejecución proyectos contemplados en el Sistema Nacional de Inversión Pública al Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.

	<p>d) Plataforma para dar seguimiento a los planes operativos anuales (POA), proyectos y metas presidenciales.</p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La Estructura Organizacional del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales define la delegación de responsabilidades financieras y las decisiones de control recaen en la máxima autoridad y en la Coordinación Administrativa y Financiera.</p> <p>El Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, aprobado por resolución en 2017, establece las funciones de cada unidad organizacional, incluyendo las áreas administrativa y financiera.</p> <p>Mediante el cumplimiento de la normativa establecida por el sistema financiero (NOBACI, Ley No. 10-07, etc.) se mantienen los mecanismos de control interno.</p> <p>Se cuenta con un Manual de Control Interno de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Estructura Organizacional del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales b) Manual de Organización y Funciones del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Resolución No. 0033-2017). c) Manual de Control Interno de la institución. 	<p>No se ha divulgado el Manual de Control Interno.</p>

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p>		
<p>I) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>A fin de desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento, como parte de la estrategia y la consecución de los objetivos operativos, se ha estado cumpliendo con los estándares de mejores prácticas en el área de TIC.</p> <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para difusión de la información se han implementado los portales web sobre compras. • Se implementó el sistema de Mesa de ayuda (<i>Helpdesk</i>) con la finalidad de solicitar algún servicio informático o soporte. • Carpetas compartidas en cada área. • Creación de modulo Sistema Gestión Documental Archivo y Correspondencia. • Implementación Sistema Docuware permisos de extracción. • CRM (<i>Customer Relationship Management</i>). <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal Transaccional • Carpetas compartidas en cada área • CRM (<i>Customer Relationship Management</i>) • Portal compras y contrataciones 	<p>No se realiza <i>backup</i> (respaldo) de manera periódica en las áreas.</p>

<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La información externa es gestionada a través de los canales institucionales. Previo a ser procesada se analiza y verifica su autenticidad mediante procedimientos internos establecidos. Luego de ser verificada, se almacena en nuestros servidores para ser difundida mediante los portales web.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Portal. b) Datos abiertos. c) Resúmenes de noticias compartida por el centro de información. 	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>El Ministerio ha desarrollado Ambiente Core, el cual es un sistema de acceso a herramientas internas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> · CRM · Mesa de ayuda · Intranet · Línea verde <p>Ha adquirido conocimiento para la configuración de las extensiones telefónicas en computadoras y celulares.</p> <p>Se realiza seguimiento de las llamadas entrantes de ciudadanos a las líneas telefónicas de asistencia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ambiente Core. b) Configuración de las extensiones telefónicas en computadoras y celulares. c) Reporte seguimiento de las llamadas entrantes de ciudadanos a las líneas telefónicas de asistencia. 	

	d) Plataforma Planificación y Desarrollo para la gestión del POA, Metas Presidencias y Proyectos.	
4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.	<p>El ministerio realiza talleres de reciclajes con el objetivo de crear una comunidad de promotores que puedan capacitar a otros con los conocimientos adquiridos sobre la utilidad que se le puede dar a los residuos generados en los hogares, oficinas, escuelas y calles.</p> <p>Se ha realizado concurso sobre Arte de Reciclar.</p> <p>Se han realizado ralis que consisten en talleres prácticos para que los niños aprendan a clasificar los residuos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes, listados de participación y cartas de invitación de talleres de reciclajes. b) Fotos, informes, listados de participación de concurso Arte de Reciclar. c) Fotos, informes, listados de participación de talleres sobre rali. 	
5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.	<p>El Ministerio cuenta con una política sobre control y seguridad de la información y comunicación a nivel institucional.</p> <p>La información externa es gestionada a través de los canales institucionales. Previo a ser procesada, se analiza y verifica su autenticidad mediante procedimientos internos establecidos. Luego de verificada, se almacena en nuestros servidores para ser difundida mediante los portales web.</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> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de control y Seguridad de la información, código. MA-I-PO-PD-001. b) Informes y estadísticas OAI. c) Página web del ministerio. 	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con correo institucional para facilitar la comunicación interna y externa. Además, se dispone del Centro de Información (correo interno), administrado por la Dirección de Recursos Humanos, para comunicar internamente todo aquello que es relevante o que debe ser de conocimiento de todo el personal (por ejemplo, circulares, noticias y documentos de trabajo).</p> <p>Cuenta con una intranet para mantener informado a los servidores con contenido que proveen las áreas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Centro de Información b) Intranet c) Murales 	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>A través de la página web del ministerio, se pone a disposición de los grupos de interés y la sociedad en general información relevante vinculada al sector medioambiental.</p>	<p>No se actualiza la página web de manera periódica, especialmente, con respecto a la información sobre los servicios brindados a la población.</p>

	<p>Esta página cuenta con un sub-portal de Transparencia, donde se publican todas las informaciones correspondientes al accionar de la organización como base legal, resoluciones, estructuras, derechos y deberes del ciudadano, plan estratégico, planes operativos anuales, estadísticas, memorias institucionales, ejecuciones presupuestarias, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Canales de comunicación (presencial, vía comunicación institucional y telefónica, redes sociales, correos electrónicos.)</p> <p>b) Portal web (http://ambiente.gob.do/transparencia/).</p> <p>c) Datos abiertos (https://ambiente.gob.do/transparencia/datos-abiertos/).</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Cada supervisor tiene la responsabilidad de dar seguimiento a los trabajos realizados por cada servidor.</p> <p>Los empleados, al dejar la institución, dejan la información en manos de su supervisor.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Carpetas de empleados que dejaron de laborar.</p> <p>b) Informes y otros documentos.</p>	<p>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.</p> <p>No existe evidencia escrita de la entrega de la información por parte del empleado, ya sea un formulario o correo electrónico.</p> <p>No existe un procedimiento para manejar la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que estos dejen la organización.</p>

Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
La Organización:		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), como área transversal de apoyo a las demás áreas del ministerio, realiza su Plan Operativo Anual (POA) tomando en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • las estrategias Nacionales relacionadas con tecnología (Estrategia Nacional de Desarrollo (END), República Digital, Nortics, Gobierno Abierto, Datos Abiertos, etc.). • los Planes Operativos Anuales (POA) de las demás áreas del ministerio, coordinando el posible apoyo de las tecnologías en el logro de las metas planteadas en estos planes, por ejemplo: implementación de sistemas; automatización de procesos; adquisición de equipos adecuados; sistema de radio comunicación con las Áreas Protegidas, entre otros. <p>El POA de la Dirección de Tecnología se formula a partir de los requerimientos de las unidades organizativas del ministerio, ajustando dichos requerimientos a la disponibilidad presupuestaria.</p> <p>Evidencias: a) POA TIC.</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.	<p>En el ministerio se adquiere tecnologías para responder a las necesidades institucionales.</p> <p>Previo a la adquisición de sistemas se realiza una proyección de los beneficios esperados, por</p>	No se monitorea y evalúa, periódicamente la relación costo-efectividad de las tecnologías.

	<p>ejemplo, correo en la nube; telefonía IP, sistema administrativo (CRM) y (GP) financiero; impresoras centralizadas; virtualización de equipos, etc.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Contratos de empresas de alquiler de impresoras. b) Compra de licencia para el correo electrónico. c) Contrato con la compañía IP para la compra de una nueva central. d) CRM (<i>Customer Relationship Management</i>). e) Sistema de Contabilidad Microsoft Dynamics GP (<i>Great Plains</i>). 	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>De acuerdo a las necesidades de la sociedad se publican informaciones en el portal del ministerio, específicamente, en Datos Abiertos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Datos abiertos. Ver enlace: https://ambiente.gob.do/transparencia/datos-abiertos/ 	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>El ministerio utiliza la tecnología con el fin de lograr un mejor desempeño, procurando aprovechar sus beneficios, incorporar los cambios que considera pertinentes y adaptarla a sus necesidades.</p> <p>En este sentido, ha incorporado, desde 2021, una plataforma para dar seguimiento a los planes operativos anuales (POA), proyectos y metas presidenciales y, desde 2019, hace un uso sistemático de la intranet, como herramienta</p>	

interna de trabajo, para compartir conocimiento e información.

Asimismo, ha desarrollado la herramienta Ambiente Core, con la cual se puede tener acceso a:

- CRM (*Customer Relationship Management*)
- Intranet
- Mesa de ayuda
- Línea Verde

Existe un Departamento de Operaciones, en la Dirección de TIC que se encarga de administrar las redes del Ministerio tanto interna como externa como lo explica el Manual de Organización y Funciones del Ministerio.

Se está trabajando para la interconexión de los departamentos provinciales. Se adquirieron equipos, y se van a contratar compañías para que realicen la conexión interna de red.

Además, el ministerio interactúa permanentemente con los grupos de interés y asociados, a través de las redes sociales (Instagram: @ambienterd; Twitter: @ambienterd y/o Facebook: @MinisterioAmbienteRD) o a través del correo electrónico: denuncias.marena@gmail.com para notificar denuncias o situaciones de riesgo al medio ambiente o llenando el formulario a través del siguiente enlace: <https://ambiente.gob.do/denuncias-ambientales/>

Durante la pandemia, la Dirección de Educación Ambiental adoptó el uso de las Tecnologías de la

	<p>Información y Comunicación (TIC) para realizar actividades formativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plataforma para dar seguimiento a los planes operativos anuales (POA), proyectos, metas presidenciales b) CRM (<i>Customer Relationship Management</i>). c) Intranet d) Mesa de ayuda e) Línea Verde 	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Con la finalidad de mejorar los servicios prestados, se han implementado diversos sistemas y bases de datos para la gestión de la información.</p> <p>Estos sistemas permiten almacenar de forma segura la información del ministerio, permitiendo un acceso rápido para servir de soporte en los procesos de consulta de expedientes y toma de decisión.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sistema Administrativo (CRM) y Financiero (GP) b) Sistema de Denuncias Ambientales (Línea Verde) c) Plataforma ICA d) Intranet e) Mesa de ayuda 	<p>No se actualiza la página web de manera periódica, especialmente, con respecto a la información sobre los servicios brindados a los ciudadanos/clientes.</p>
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el</p>	<p>La institución cuenta con protocolos y normas para las medidas de protección de las data.</p>	

<p>equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>Las normas son otorgadas por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC).</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Nortic A2 y Nortic A3 en la página web. b) Procedimiento de respaldo y recuperación de información.</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>La institución cuenta con la Política Ambiental Institucional que contempla acciones para lograr, entre otras cosas, ahorros en materia energética y en relación a desechos electrónicos.</p> <p>Se ha implementado un servicio de impresoras controladas y centralizadas en cada área, lo que ha permitido retirar las impresoras individuales que se encontraban distribuidas en todo el ministerio, reduciendo así, en gran medida, la cantidad de cartuchos de impresión y papel utilizados en las labores diarias.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Política Ambiental Institucional. b) Contrato de la empresa que ofrece servicio de impresoras controladas y centralizadas en cada área.</p>	<p>-No se tiene datos de la reducción de la accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p> <p>-No se publican informes sobre la reducción de consumo de energía, agua, residuos, otros.</p> <p>-No se ha medido el impacto económico con la gestión de los residuos de los cartuchos.</p> <p>-No se ha implementado el plan de gestión de riesgos establecido en la Política Ambiental Institucional.</p> <p>-No se ha orientado y sensibilizado al personal sobre el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC en la institución.</p>

Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Documento Externo
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>La Organización:</p> <p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, a través de sus diferentes áreas internas garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de las instalaciones. Esto implica adquirir materiales y equipos necesario y dar mantenimiento a los equipos y la planta física.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Rutas de guaguas de transporte. b) Mantenimiento aplicado a estructura de la sede central. c) Adquisición de mobiliario. d) Equipos de trabajo (computadoras e impresoras en todas las oficinas). 	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>En la entrada de empleados y en el sótano se cuenta con rampas para discapacitados. Existen parqueos tanto para discapacitados como para embarazadas. Están identificados con señalización en el pavimento.</p> <p>Como parte de las operaciones del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo (CMSST) se han realizado las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación de cuatro (4) botiquines para medicamentos básicos de primeros auxilios (aún no están suplidos). • Instalación de una camilla reumática en el primer piso. • Instalación de un sistema de detección de humo, con ocho (8) alarmas. 	<p>No se ha construido la rampa para discapacitados en el lobby (entrada del edificio) que servirá para visitantes y empleados con esta condición.</p> <p>No está en funcionamiento la comisión que debe implementar el Plan de Gestión de Riesgos, el cual vela por el cumplimiento de la Política Ambiental Institucional.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> · Instalación de cinco (5) timbres industriales para alertar en emergencias. · Dotación de equipos de protección personal a servidores del Departamento de Servicios Generales, como: casco de protección, hachas, cintas antideslizantes, timbres industriales, guantes de lona, chalecos reflectores, resucitador Ambu (equipo de primeros auxilios), silla de ruedas, arnés de seguridad, guantes látex, cuello ortopédico, entre otros. · Listado de personal que conforman las brigadas de emergencias. · Punto de Encuentro en casos de emergencia. <p>Se ha realizado la señalización vertical de los parqueos tanto para discapacitados como para embarazadas.</p> <p>Se ha diseñado y presupuestado un espacio en el primer nivel para un Dispensario Médico.</p> <p>Se han diseñado y presupuestado adecuaciones de los espacios de las oficinas y se ha comenzado con algunas. Las mismas responden a los requerimientos y necesidades, y están en consonancia con el organigrama de cada viceministerio. Son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Departamento Archivo y Correspondencia. · Viceministerio de Cooperación Internacional. · Dirección de Educación Ambiental. · Dirección de Recursos Humanos. · Dirección de Comunicaciones. 	<p>Aún no se han realizados estas adecuaciones diseñadas y presupuestadas.</p>
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección Administrativa. • Dirección de Tecnología y Telemetría. • Dirección de Ventanilla Única. • Viceministerio de Suelos y Aguas. • Viceministerio Costeros y Marinos. • Dirección de Biodiversidad. • Departamento de Ingeniería y Arquitectura. • Salón para choferes de directores y viceministros. <p>Se levantó el Laboratorio de Calidad de Aire, Calidad de Agua y Calidad de Suelo, en área externa del edificio de la sede central.</p> <p>Se han habilitado espacios para las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones. • Departamento de Eventos y Protocolo en el 4to nivel. • Dirección de Fiscalización y Gestión de Riesgos. • Viceministerio de Áreas Protegidas y Biodiversidad. • Departamento de Nomina y Presupuesto. • Sala de Lactancia, en la sede central. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Acciones realizadas por el Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo. b) Adecuaciones que se han realizado en los distintos pisos de la sede central. c) Diseño y presupuesto de nuevas adecuaciones. d) Rampas de acceso para empleados. e) Parqueos señalizados para discapacitados y embarazadas (sede central). 	<p>No se ha puesto en funcionamiento el dispensario médico.</p> <p>No se han terminado la modificación de la estructura interna y el equipamiento del Laboratorio de Calidad de Aire, Calidad de Agua y Calidad de Suelo.</p>
--	--	---

	<p>f) Adenda contrato de obra Laboratorios de Calidad de Aire, Agua y Suelo. (Contrato No. DJ-C-I-2019-0122 MIMARENA-CCP-CP-2019-0033).</p>	<p>No se ha puesto en funcionamiento el Laboratorio de Calidad de Aire, Calidad de Agua y Calidad de Suelo.</p>
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, a través, del Departamento de Servicios Generales, se encarga de proporcionar los servicios de mantenimiento, refrigeración, electricidad, aseo de todas las áreas del Ministerio, suministro de insumos, y transportación, así como los demás servicios inherentes al departamento.</p> <p>En la sede central, se dio mantenimiento a la estructura metálica en la parte trasera del edificio, el cual presentaba ciertos niveles de corrosión por el salitre del mar, que deben ser considerados para su intervención. Se pintó la parte trasera del edificio. Además, la impermeabilización del techo y la sustitución de la lona asfáltica del edificio fueron presupuestadas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informes de mantenimiento de Servicios Generales (vehículos, plantas eléctricas, aires acondicionados).</p> <p>b) Com. DSG-386-2020 d/f 28/8/2020, sobre solicitud de compra para mantenimiento de la estructura metálica de la sede central, que presenta corrosión.</p> <p>c) Ficha Técnica y Contrato mantenimiento general estructura metálica externa.</p> <p>d) Ficha técnica y presupuesto de sustitución lona asfáltica e impermeabilización de techo edificio.</p>	<p>No se ha impermeabilizado el techo ni sustituido la lona asfáltica del edificio de la sede central del Ministerio.</p>

4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	No aplica.	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>El ministerio realiza prácticas de mantenimiento y chequeo de las unidades de transporte para garantizar su correcto funcionamiento y durabilidad.</p> <p>La institución cuenta con una Política Ambiental Institucional que redundará en beneficios tangibles. En el año 2015 se inició la sustitución de sustancias agotadoras del ozono por hidrocarburos refrigerantes, aunque el objetivo principal es dejar de usar estas sustancias que el país se comprometió a eliminar con el Convenio de Viena y el Protocolo de Montreal, de manera colateral los gases sustitutos son más eficientes en el proceso de intercambio de calor de los aires acondicionados y con ello se optimiza el uso de la energía. Se consiguió mejorar el desempeño energético de los equipos de acondicionamiento de aire.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes de Servicios Generales relacionados al mantenimiento del transporte y recursos energéticos. b) Diagnóstico Ambiental del edificio central del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2018. c) Política Ambiental Institucional. 	<p>No está en funcionamiento la comisión que debe implementar el Plan de Gestión de Riesgos, el cual vela por el cumplimiento de la Política Ambiental Institucional.</p>
6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).	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	<p>No se cuenta con suficientes parqueos para los ciudadanos/usuarios y empleados.</p> <p>No se cuenta con rampa para el acceso al lobby por parte de personas con discapacidad.</p>

	<p>física garantizando su movilidad desde fuera de la institución (la calle) hasta el área en donde van a recibir el servicio (sala de servicio al cliente).</p> <p>Se cuenta con la señalización vertical de los parqueos para discapacitados y embarazadas (sede central).</p> <p>Se ha diseñado y presupuestado un área externa para parqueo de bicicletas, con el objetivo de fomentar la no utilización de combustibles fósiles y la sostenibilidad ambiental.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fotos de las instalaciones. b) Parqueos señalizados para discapacitados y embarazadas (sede central). c) Diseños y planos parqueos para bicicletas. 	<p>No se ha establecido el parqueo para bicicletas.</p>
--	--	---

CRITERIO 5: PROCESOS.

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Como parte de la implementación del proyecto de Fortalecimiento Institucional SNIP 14016, financiado por la AECID, se hicieron 89 procedimientos institucionales y 50 instructivos para los servicios otorgados. La institución actualmente se encuentra en un proceso de verificación y readecuación para adaptar la documentación a un contexto organizacional orientado a los resultados.</p>	<p>No se ha culminado el proceso de aprobación de los procedimientos e instructivos.</p> <p>No han sido socializados los manuales de Calidad y de Control Interno y el mapa de procesos.</p> <p>No se ha actualizado el plan de acción para la implementación de la NOBACI en la institución, para el</p>

	<p>Fue actualizado el mapa de procesos. También fueron elaborados los manuales de Calidad y de Control Interno.</p> <p>Se emitió en el mes de octubre del 2021, la resolución núm. 0035-2021, que crea el Sistema Integrado de Gestión del Control Interno Institucional, como parte del proceso de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), en nuestra institución. Este sistema institucional define el plan de acción para el desarrollo de las políticas y procedimientos que el ministerio necesita para establecer un control interno en sus operaciones internas.</p> <p>Actualmente, nuestra institución se encuentra en el proceso de implementación de la estructura organizativa aprobada mediante la resolución núm. 0027-2021, emitida en julio 2021. Este plan de implementación abarca la realización de cuatro (4) productos que buscan alinear el proceso de reestructuración interna de la institución, hacia una gestión orientada a resultados de conformidad a los principios organizativos, normativas vigentes en el sector público y los planes de gestión institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Manuales de Calidad y Control Interno 2021. b) Mapa de procesos. c) Resolución núm. 0029-2021 que aprueba el Plan de Implementación de la nueva estructura organizativa de la institución e Informe de justificación de la implementación de la estructura organizativa. d) Resolución núm. 0035-2021 que aprueba el sistema de gestión de control interno 	<p>cumplimiento de los nuevos requerimientos de la Contraloría General.</p> <p>No se ha culminado el proceso de la implementación de la nueva Estructura Organizativa por el MAP.</p>
--	---	---

	<p>institucional y Plan de acción para la implementación de la NOBACI.</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La institución ha implementado varios sistemas para gestionar los diferentes procesos que la integran, aprovechando las oportunidades de digitalización y manejo de datos.</p> <p>En el mes de octubre del 2021, emitió la resolución núm. 0035-2021, que crea el Sistema Integrado de Gestión del Control Interno Institucional, como parte del proceso de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), en nuestra institución. Este sistema institucional define el plan de acción para el desarrollo de las políticas y procedimientos que necesita la institución para establecer un control interno en las operaciones internas de la institución.</p> <p>Otros son el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001 y el Sistema de Información Geográfica (SIG) de Republica Dominicana, herramienta que facilita el proceso de revisión ambiental de las actividades, obras o proyectos. SIG basa su aplicación en una plataforma web y muestra los datos ambientales del Sistema de Información Geográfica disponibles en el ministerio de forma dinámica, facilitando realizar evaluaciones ambientales rápidas de actividades, obras o proyectos a efecto de determinar sus potenciales impactos ambientales. Dicha herramienta permite además realizar consultas a otras instancias del ministerio, las que son enviadas automáticamente para obtener sus opiniones y comentarios.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se ha desarrollado un sistema de levantamiento de indicadores (KPI) para los procesos y procedimientos institucionales.</p> <p>No se ha realizado el levantamiento y realización de establecimiento del Sistema de Información Ambiental y el Sistema de Investigaciones Ambientales.</p>

	<p>a) Sistema de Información Geográfica (SIG) de Republica Dominicana. Consultar el siguiente enlace: http://sig.ambiente.gob.do/NEPA/login.aspx</p> <p>b) Resolución núm. 0035-2021, que crea el Sistema Integrado de Gestión del Control Interno Institucional.</p> <p>c) Manual de calidad, donde está documentado el Sistema de Gestión de Calidad.</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Durante implementación del Sistema de Control Interno, en el año 2017 se elaboró un Plan de Gestión de Riesgo, así como la Metodología de Valoración y Administración de Riesgos. En el marco de un proceso de fortalecimiento del sistema de control interno del ministerio, 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>En cada programa del POA 2022 aparecen los riesgos identificados con sus acciones de mitigación. Como parte de la implementación del Plan de Mejora Institucional, basado en la autoevaluación interna, las áreas de mejoras prioritarias son identificadas y planificadas para su ejecución.</p> <p>En el Proyecto de Fortalecimiento Institucional, realizado entre 2019-2021 con la asistencia técnica y financiera de la AECID, se realizó la identificación de los procesos clave para alinearlos al Plan Estratégico Institucional (PEI) y, por ende, a los nuevos objetivos estratégicos, contemplados en la</p>	<p>No se están midiendo todos los procesos identificados en el mapa de procesos.</p> <p>No se ha desarrollado un sistema de levantamiento de indicadores (KPI) para los procesos y procedimientos institucionales.</p> <p>No se ha actualizado la Metodología de Valoración de Riesgos de la institución conforme a los planes, programas y objetivos institucionales.</p>

	<p>revisión del PEI. La planificación actual de los procesos y su gestión están basadas en los objetivos estratégicos de la institución, que pueden verificarse en 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> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) PEI 2021-2024 (ver riesgos). b) Matriz de alineación del PEI con la Estructura Programática c) POA d) Presupuesto e) NOBACI f) Listado de participación talleres NOBACI, 2021 g) Plan de Mejora Institucional 	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Como parte de la implementación del proyecto de fortalecimiento institucional que se ejecutó entre 2019-2021, con la asistencia técnica y financiera de la AECID, se actualizó el mapa de procesos, en el cual se incluyeron nuevos procesos y se elaboró un inventario de procesos y procedimientos. Al elaborar la documentación relativa a los procesos y procedimientos clave del ministerio, se describen las responsabilidades de los dueños de los procesos en cada procedimiento.</p>	

	<p>Asimismo, en el mes de diciembre del 2021 se elaboró la Política de Normalización y Control de Documentos Institucionales con el objetivo de establecer los lineamientos para la creación, modificación, actualización, uso y control de la documentación institucional para cumplir con la implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Manual de Procedimientos y Procesos b) Política de Normalización y Control de Documentos Institucionales</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>En el marco del Programa de Burocracia Cero, El ministerio ha emprendido un proceso de transformación y simplificación de los servicios institucionales con la finalidad de disminuir el costo social por parte de la ciudadanía en los procesos de otorgamiento de autorizaciones ambientales. La mesa técnica de Burocracia Cero ha propuesto la simplificación de los servicios:</p> <p>Autorización Ambiental de obra, proyecto y actividad (Categoría A, B, C y D) y los servicios de importación/exportación a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Entre 2019 y 2020, se trabajó en la simplificación de nueve (9) trámites de servicios que ofrece el Ministerio como parte del proyecto RD+Simple.</p> <p>La institución ha iniciado un proceso de mejora regulatoria y simplificación de trámites priorizados con el fin de implementar plataformas digitales que favorezcan la simplificación de trámites, la reducción</p>	<p>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.</p> <p>No se ha realizado la adecuación del CRM (Customer relationship management, 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 ha presentado la propuesta de simplificación de los servicios de Autorización Ambiental de obra, proyecto y actividad (Categoría A, B, C y D) a la mesa técnica de Burocracia Cero.</p> <p>No se socializa los avances de simplificación de los trámites prestados a través de la plataforma VUCE a todo el personal de la institución</p>

	<p>de tiempo y la mejora continua en los procesos de apertura de empresas, licencias de construcción y aprobación de proyectos de inversión. Esta iniciativa se hace en el marco del Programa Gobierno Eficiente (Burocracia Cero), dando cumplimiento al decreto núm. 806-21, que dispone la reactivación de las Comisiones o Comités Técnicos de Implementación, Coordinación y Seguimiento de las Ventanillas Únicas de Construcción de Edificaciones, de Inversión y para la Formalización de Empresas en la República Dominicana.</p> <p>También, el ministerio conformó mediante la resolución núm. 004-2022, la Mesa Técnica de Reforma, Transformación y Relanzamiento del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales que está facultada para hacer cumplir las disposiciones, acuerdos y compromisos dispuestos para la simplificación y automatización de los procesos y servicios del ministerio. Asimismo, se emitió la resolución núm. 005-2022 que dispone la inclusión de la modalidad de pago electrónico y depósito de expedientes en formato digital para los servicios de la institución.</p> <p>Con relación a los servicios prestados a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), la institución ha formalizado una mesa técnica con la finalidad de identificar mejoras a dichos procesos para la simplificación y mejora continua de los permisos de importación y exportación bajo nuestra responsabilidad en el marco del proyecto de Aduanas 24hs.</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 han sido automatizado los 9 trámites de servicios que fueron simplificados.</p>
--	--	--

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resolución núm. 004-2022 y Acta núm. 001-2022 de dicha mesa. b) Resolución núm. 005-2022. c) Comunicación que formaliza la mesa técnica de VUCE-MMARN. d) Servicios con trámites simplificados. 	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>Como parte de la implementación del proyecto de fortalecimiento institucional que se ejecutó entre 2019-2021, con la asistencia técnica y financiera de la AECID, se actualizó el mapa de procesos, en el cual se incluyeron nuevos procesos y se elaboró un inventario de procesos y procedimientos. En cada procedimiento, se describen las responsabilidades de los dueños de los procesos.</p> <p>La empresa Baker Tilly, consultora del proyecto, utilizó la metodología de trabajo BPM (<i>Business Process Management</i>) que es una utilizada por grandes empresas y pymes. Este sistema de gestión de procesos se encarga de controlar modelado, visibilidad y gestión de los procesos productivos de las empresas.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha participado en <i>benchlearning</i> a nivel Nacional.</p> <p>Se firmó un acuerdo interinstitucional con la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación para desarrollar un proceso de automatización y digitalización de los trámites de la</p>	

	<p>institución para integrar el uso de las TIC en los procesos y procedimientos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Listado de participación de técnicos en talleres de <i>benchlearning</i> del MAP en 2019.</p> <p>b) Proyecto de Fortalecimiento Institucional.</p> <p>c) Informe Baker Tilly.</p> <p>d) Acuerdo Interinstitucional de OGTIC-MMARN.</p>	
7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).	<p>A los servicios se le han creado los indicadores para sus mediciones.</p> <p>Se encuentra en fase de revisión la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Indicadores de servicios públicos.</p> <p>b) Minuta de reunión del 9 de marzo de 2021 con el MAP para revisión de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	<p>No se ha socializado los indicadores creados.</p> <p>No se han creado los indicadores a los procesos identificados en el mapa de procesos.</p> <p>No se ha aprobado la Carta Compromiso Al Ciudadano.</p>
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).		No se está realizando <i>Back up</i> de datos

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

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

<p>I) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La participación de los ciudadanos/clientes en el proceso de diseño y mejora de los servicios y productos se evidencia con la realización de encuestas.</p> <p>El Ministerio de Administración Pública (MAP), en enero del 2019, instituyó la realización de encuestas de satisfacción ciudadana, a través de la Resolución Núm. 03-2019 que establece el proceso para la realización de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en los órganos y entes que conforman la Administración Pública. Las encuestas son socializadas con el personal y subidas a la página web del ministerio: www.ambiente.gob.do.</p> <p>En la encuesta de satisfacción realizada en el 2021, del 100 % de los encuestados, un 83.08 % se encuentra satisfecho con el servicio recibido, es decir, más de la mitad de las personas que fueron encuestadas; un 11.44 % no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, es decir, tuvieron una valoración promedio con respecto a la calidad del servicio; y finalmente, un 5.47 % se mostró insatisfecho con el servicio recibido hasta el momento.</p> <p>Además, contamos con un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, en el cual damos respuestas a nuestros usuarios, (se les pide que dejen un medio de contacto para dar respuesta a sus inquietudes). En el año 2021, se recibieron 10 formularios de quejas, sugerencias o felicitaciones. Este es promovido en la página web.</p>	<p>No se han realizado encuestas en los departamentos provinciales para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan servicios.</p>
--	--	---

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones. b) Encuestas de satisfacción ciudadana. c) Carta Compromiso al Ciudadano. d) Formulario del tiempo de respuestas de servicios públicos. e) Encuestas de medición de servicios comprometidos, 2019. 	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>La institución se encuentra elaborando el procedimiento Diseño, Desarrollo, Control, Seguimiento y Mejora de los Servicios Públicos que tiene como objetivo Establecer los lineamientos para el diseño, desarrollo, control, seguimiento y mejora de los servicios públicos que el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ofrece a los ciudadanos/clientes a fin de satisfacer sus necesidades y expectativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Borrador procedimiento Diseño, Desarrollo, Control, Seguimiento y Mejora de los Servicios Públicos. 	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.		No se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en	El ministerio cuenta con una página web donde promueve el Centro de Denuncias (Línea Verde) en el que los ciudadanos cuentan con diversos mecanismos para presentar denuncias. Por la vía telefónica el horario de recepción de llamadas es de	No se ha actualizado la página web, especialmente la información acerca de los servicios.

<p>versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tablonas de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>lunes a viernes de 8: 00 a. m. a 4:00 p. m. Los teléfonos de Línea Verde son: 809 539 6400 y 809 200 6400.</p> <p>La “Línea Verde” (denuncias ambientales) es el canal de comunicación llamado a encaminar la información relativa a delitos ambientales, incendios forestales y otras situaciones de riesgo al medioambiente hasta los mecanismos internos y/o externos con responsabilidad sobre las determinadas áreas afectadas, alimentando un sistema informático integral, que permite la supervisión y la respuestas oportunas y auditable tanto a los denunciantes como a otros procesos internos de control del ministerio</p> <p>De igual modo, a través de las redes sociales los ciudadanos pueden también comunicarse y acceder a la institución.</p> <p>Además, el Ministerio cuenta con una página web a través de la cual se difunden documentos, informes, estudios y videos sobre el sector medioambiental. Se promueven los servicios por las diferentes áreas establecidas.</p> <p>Varios servicios se ofrecen en línea a través de la plataforma VUCE (Ventanilla Única de Comercio Exterior).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Página web, donde se puede ver promoción Línea Verde. b) Promoción en página web de los servicios por áreas. 	
---	--	--

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>El ministerio ofrece servicios a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), con la cual comparte procesos que funcionan en la misma cadena de servicios con otras instituciones, como el Ministerio de Agricultura y la Dirección General de Aduanas.</p> <p>La institución forma parte del proceso de reactivación y/o conformación de las ventanillas únicas de Permisos de Construcción de Edificaciones (Art. 3 del Decreto núm. 806-21) y de Inversión (Art. 6 del Decreto núm. 806-21), en el marco del Proyecto de Burocracia Cero.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Página web de VUCE b) Decreto 806-21 y minuta de reunión técnica mensual de Mesa de Burocracia Cero.</p>	No son promovidos los servicios que se ofrecen por VUCE a través de los diferentes canales de comunicación que cuenta la institución.
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>El sistema compartido con otras instituciones es con la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>El Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones está desarrollando la Ventanilla Única de Permisos de Construcción de Edificaciones y Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (ProDominicana) la Ventanilla Única de Inversión.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>a) Página web de VUCE (ver los servicios ofrecidos por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales).</p> <p>b) Decreto 806-21 y minuta de reunión técnica mensual de Mesa de Burocracia Cero.</p>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.		No se ha realizado
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	<p>En la institución se han creado las condiciones para facilitar que la dirección y los empleados puedan participar en los procesos interorganizacionales, al dotar de los equipos necesarios para realizar la actividad correspondiente del proceso.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Listado de personas que tienen acceso al sistema VUCE en sus computadoras en las distintas áreas que prestan servicios a través de esta plataforma.</p> <p>b) Equipos en cada una de las áreas que proveen servicios.</p>	<p>No se han incorporado incentivos para los empleados o servidores que participan en las plataformas digitales en el proceso de ofrecer servicios compartidos.</p> <p>No son capacitados continuamente los empleados que trabajan en las plataformas</p>
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	<p>La institución facilita el intercambio de servicios compartidos con otras instituciones públicas (Aduanas, Agricultura, Salud Pública) a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Evidencias:</p>	No acuerda estándares comunes con otras instituciones públicas.

	a) Página web de VUCE (ver los servicios ofrecidos por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>La institución ha realizado asociaciones con otras instituciones como Agricultura, Aduanas, y Salud Pública para permitir la prestación de servicios coordinados, que son ofrecidos a través de VUCE.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Página web de VUCE (ver los servicios ofrecidos por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p>	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	<p>Una manera de conocer la imagen de la institución es a través de la realización de encuestas. Por esto, el ministerio realizó su encuesta de satisfacción ciudadana en el 2021 y la satisfacción general fue de un 87.41 %.</p> <p>Contamos con un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, en el cual damos respuestas a las</p>	<p>No se cuenta con un perfil para servidores que ofrecen servicios al ciudadano enfocado en experiencia en el servicio al cliente, manejo de análisis de la información de los servicios y los requisitos solicitados y manejo de conflictos.</p> <p>No se han realizado encuesta de percepción global de la organización.</p>

	<p>inquietudes de nuestros usuarios. En el año 2021, se recibieron 10 formularios de quejas, sugerencias o felicitaciones.</p> <p>En el año 2021, se recibieron 1397 denuncias ambientales por la Dirección de Participación Social (Línea Verde), de las cuales fueron atendidas 640. Una vez finalizado el proceso de la denuncia, se verifica con el usuario si esta ha sido atendida correctamente.</p> <p>La institución ha realizado un borrador de un cuestionario con fines de realizar una encuesta de percepción.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. b) Informe de quejas, sugerencias y felicitaciones 2021. c) Matriz de quejas, sugerencias y felicitaciones 2021. d) Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones. e) Formularios de quejas, sugerencias y felicitaciones f) Línea Verde. g) Borrador cuestionario percepción global de la institución. 	<p>No se da seguimiento a la satisfacción del denunciante en temas ambientales, luego de cerrado el caso.</p> <p>No se cuenta con una encuesta digital sencilla y breve que pueda ser enviada al correo electrónico del promotor.</p> <p>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.</p>
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y</p>	<p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana del 2021, las dimensiones de amabilidad y seguridad obtuvieron resultados de 92.1 % y 91.3 % respectivamente.</p>	

<p>capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Además, se han realizado capacitaciones al personal sobre servicio al cliente, como la realizada el lunes 7 de febrero de 2022 sobre Herramientas para un Buen Servicio al Usuario.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021.</p> <p>b) Lista de asistencia a capacitación del 7 de febrero de 2022.</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>La Ley No. 64-00 sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales, en su artículo 6 establece que “El Estado garantizará la participación de las comunidades y los habitantes del país en la conservación, gestión y uso sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente, así como el acceso a información veraz y oportuna sobre la situación y el estado de los mismos”. En ese sentido, el ministerio ha creado una serie de procesos en los cuales garantiza la participación de la ciudadanía no solo para la conservación del medio ambiente y los recursos naturales sino también en la creación de políticas públicas relativas al tema.</p> <p>Asimismo, el Viceministerio de Suelos y Aguas del ministerio, organiza los comités y consejos de cuencas donde participan los ciudadanos a través de las organizaciones económicas, sociales, culturales y deportivas que lo integran.</p> <p>El ministerio se ha mostrado receptivo a la participación y apoyo de la sociedad civil sobre todo</p>	<p>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. Además, no se colocan carteles en donde se realizará el proyecto por parte de los técnicos que realizan la visita de análisis previo.</p> <p>No todos los expedientes de los proyectos cuentan con la Carta de la Junta de Vecinos o de la Comunidad en la que se exponga su posición en cuanto a la aceptación o no del proyecto.</p> <p>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.</p>

a través de organizaciones no gubernamentales como son Ecored, Sur Futuro, entre otras.

También es patente la participación de los ciudadanos/clientes en;

- Comités de Cuencas que operan en las siguientes localidades: Bonao (3), Moca (1), Baní (1), San Juan de la Maguana (3), Azua (1), Barahona (1), Cuenca Artibonito (13). Sólo hay un Consejo de Cuenca y es el que administra la Cuenca del Artibonito. ~~(Ver Resolución No. 0022/2020 de aprobación Reglamento Comités y Consejos de Cuencas).~~
- Mesa Nacional de Co-manejo de Áreas Protegidas en la que, junto al Ministerio, participan representantes de organizaciones comunitarias y de organizaciones no gubernamentales a los fines de compartir experiencias acumuladas en materia de conservación, protección, vigilancia, participación comunitaria en la gestión de las áreas protegidas.
- Acuerdos de Co-manejo de Áreas Protegidas, para fomentar la alianza público-privada en la gestión, conservación y preservación de las áreas protegidas.
- 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. En este documento se establece que consultores y promotores de obras desarrollen un plan de socialización con las comunidades aledañas, y dejen claro si se garantiza la conservación de los recursos naturales tales como servicio de agua, drenaje, paisaje, si ha de generar contaminación sónica y otros aspectos que perturben la tranquilidad de la gente.

- 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.
- Visitas a la Dirección de Participación Social para revisión de los estudios en consulta pública. Se pondrá a disposición de los interesados el estudio para sus observaciones y sugerencias, otorgando un plazo de 15 días laborables, este plazo puede ser ampliado en función de la complejidad y magnitud del estudio, de acuerdo al Reglamento y Procedimiento

	<p>para consulta pública en el proceso de Evaluación Ambiental. También, está disponible en la página web.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Participación en audiencias públicas para conocimiento de proyectos con alto impacto social. · Existencia de alianzas público-privadas (APP). <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Resolución No. 0022/2020 de aprobación Reglamento Comités y Consejos de Cuencas. b) Acuerdos firmados e informes de seguimiento. c) Reglamento y Procedimiento para consulta pública en el proceso de Evaluación Ambiental. d) Minutas y listados de asistencia a las consultas públicas. e) Información sobre alianzas público-privadas (APP) en el Viceministerio de Cooperación Internacional, y en la Dirección de Producción y Consumo Sostenible. 	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>El ministerio publica la información referente a la institución y al sector en su portal web (http://www.ambiente.gob.do) que permite el acceso a usuarios internos y externos mediante plataformas móviles y está organizado por temas para facilitar así la lectura y la búsqueda de contenido.</p> <p>La información publicada sobre la institución incluye: base legal y legislación aplicable; procesos de compras y contrataciones; programas y proyectos; estadísticas; datos abiertos, convocatorias a vistas públicas, entre otros. De igual modo, se cuenta con una sección sobre servicios en</p>	<p>No se actualiza la página web, de manera periódica, especialmente, la información acerca de los servicios.</p> <p>No se cuenta con formularios de servicios en un formato que permita su llenado en línea (esos formularios están en formato PDF).</p> <p>No se cuenta con formularios que describan y expliquen cada una de las informaciones solicitadas.</p> <p>No se publican las convocatorias a vistas públicas.</p>

	<p>la que se presenta información sobre los procesos de autorizaciones, certificaciones y concesiones ambientales, así como de otros servicios.</p> <p>Además, se publica información constantemente por medio de las redes sociales, especialmente Instagram, Twitter y Facebook. El ministerio dispone de cuentas oficiales, garantizando así la calidad y veracidad de la información que se publica.</p> <p>Las publicaciones en el portal web y las redes sociales se hacen de manera coloquial y llana, evitando términos demasiado técnicos para la fácil comprensión de todo el público nacional e internacional.</p> <p>Con el acompañamiento técnico de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, el seguimiento de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y las publicaciones periódicas de la Dirección de Comunicaciones, entre otras áreas técnicas, se asegura que el portal y las redes sociales tenga información completa, adecuada y oportuna.</p> <p>En materia de transparencia, el ministerio es evaluado mensualmente por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con el objetivo de medir el Indicador de Transparencia y el indicador de la Ley 200-04 sobre Acceso a la Información Pública que forma parte del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP). En la última medición oficial, realizada en agosto de 2021, el índice de transparencia obtuvo un resultado de 85.</p>	<p>No se ha habilitado una plataforma en la página web donde el ciudadano pueda visualizar la etapa en que se encuentra su proyecto.</p>
--	--	--

	<p>En la encuesta de satisfacción ciudadana que se realizó en el 2021, el 44.78 % de los ciudadanos refirió haber utilizado la página web, de los cuales un 51 % afirmaron que el motivo de contacto se debió a la consulta de información sobre algún servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Portal de Transparencia en la página web del Ministerio de Medio Ambiente. b) Evaluaciones sobre transparencia de la DIGEIG. c) Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. d) Redes sociales de la institución 	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>En materia de integridad, el ministerio es evaluado mensualmente por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), con el objetivo de medir indicadores de transparencia y acceso a la información que forman parte del Sistema de Medición y Monitoreo de la Gestión Pública (SMMGP).</p> <p>El ministerio cuenta también con una Comisión de Ética Pública y un Código de Ética, aprobado en 2019. La misma posee un correo, comisión.etica@ambiente.gob.do, para la solicitud de asesoría sobre dudas de carácter moral en el ejercicio de las funciones de los servidores en la institución.</p> <p>En la encuesta de satisfacción ciudadana de 2021, la dimensión de confianza obtuvo un resultado de 76.6 %.</p> <p>En mayo del 2022, resultaron ganadores, mediante votaciones abierta a todo el personal, los miembros</p>	

	<p>para conformar la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. Su objetivo consiste en dar cumplimiento al Decreto 791-21, y al mismo tiempo poder lograr la participación de todos los colaboradores en este proceso electoral tan importante y de transparente conformidad. Sera nombrada por el Comité Electoral Institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mediciones del DIGEIG sobre transparencia y acceso a la información. b) Código de Ética. c) Informe de la encuesta de satisfacción ciudadana. d) Nueva comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		
I) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>En la encuesta de satisfacción ciudadana, realizada en el 2021, el 91.54 % se sintió satisfecho con el trato dado por el personal. El 91.54 % mostró su satisfacción por la profesionalidad del personal que le atendió. El 92.04 % dijo sentirse satisfecho con la confianza que le transmite el personal.</p> <p>Adicionalmente, el ministerio cuenta desde enero de 2022 con una Política de Calidad de los Servicios, coherente y estructurada en base a un sistema de calidad que permite proveer información eficaz y eficiente al usuario.</p>	No se ha divulgado a todo el personal la Política de Calidad de los Servicios.

	<p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021.</p> <p>b) Política de Calidad de los Servicios Públicos.</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>El ministerio cuenta con los mecanismos y condiciones para ofrecer accesibilidad a los servicios físicos y digitales.</p> <p>En la encuesta de satisfacción ciudadana del 2021, el nivel de satisfacción en relación al tiempo que los ciudadanos tuvieron que esperar hasta que le atendieron fue de 85.57%.</p> <p>La accesibilidad es patente en virtud de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La sede central se encuentra estratégicamente ubicada en la Avenida Gregorio Luperón, una de las avenidas principales de la ciudad que conecta directamente con otras vías importantes como las avenidas 27 de Febrero e Independencia. • Para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida, en la sede central se cuenta con una rampa en el primer nivel del edificio y con ascensores en cada extremo del edificio con acceso a cada piso (los ascensores cuentan con botones con sistema Braille para los no-videntes). • Todas las áreas de servicio y atención al público (Dirección de Servicios por Ventanilla Única, Dirección de Participación Social y Oficina de Libre Acceso a la Información) están ubicadas en el primer 	<p>No es suficiente la disponibilidad de parqueos para los clientes usuarios.</p> <p>No existe una rampa para discapacitados en el lobby.</p> <p>No se han actualizado en el formulario los costos de publicación para los proyectos de expendio de combustible, y plantas de gas.</p> <p>No se cuenta con un protocolo de seguridad efectivo sobre la visita de los usuarios, así como el servidor que lo recibe.</p> <p>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.</p> <p>No se cuenta con una estructura física adecuada que favorezca la atención eficaz y la discreción de manejo de información para con los usuarios; con un área de espera establecida y un sistema de toma de turnos y clasificación de tipo de servicios a solicitar que, además, este pueda generar reportes fidedignos del servicio. Tampoco se ha provisto el área del servidor que recibe al usuario con un sistema tecnológico (por ejemplo, una tablet) que indique la calidad de atención del servicio en particular.</p>

	<p>nivel, para disminuir el desplazamiento innecesario de los ciudadanos a través de las oficinas técnicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hay parqueos para personas con discapacidad y embarazadas (uno para cada caso). También, hay una rampa frente a la entrada del Ministerio (por la entrada de los servidores públicos) que facilita la movilidad sobre sillas de rueda. • Los costos de los servicios están regulados y aprobados por resolución de la MAE. • Se cuenta con un sistema digital de toma de turnos y clasificación de tipo de servicios a solicitar, frente a frente a Ventanilla Única y el lobby de recepción. • La institución ofrece servicios online a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE). • Los ciudadanos cuentan con diversos mecanismos o vías para presentar denuncias. Por la vía telefónica, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. También se encuentra disponible una flota con el número de WhatsApp, 849-356-6400, y una línea de llamada desde el interior sin cargos, 809-200-6400. • Otra vía de comunicación disponible son las redes sociales (Instagram, Facebook y Twitter) y los comentarios de los videos de YouTube. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Planta física de la sede central del ministerio. b) Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 2021. 	<p>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).</p> <p>No todas las áreas temáticas están ubicadas en áreas donde el usuario no tenga participación ni acceso.</p> <p>No se cuenta con una comunicación telefónica ágil y efectiva.</p>
--	---	--

	<p>c) Resoluciones administrativas sobre costos servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución No. 0011-2016 que establece los costos para obtención de los Certificados de Impacto Mínimo (CRIM), las Constancias, los Permisos y las Licencias Ambientales. • Resolución No. 0006-2017 que establece las tarifas por ingreso a las áreas protegidas. • Resolución No. 0029-2017 que establece los costos de las autorizaciones ambientales para operaciones de minería no metálica en virtud del procedimiento establecido por la Resolución No. 0001-2017. • Resolución No. 0007/2018 que dispone cobro de una tasa administrativa-a-las-autorizaciones ambientales HCFC • Resolución No. 0019-2018, de fecha 27 de marzo, que establece la tarifa de pago de autorizaciones ambientales por concepto de CITES y autorizaciones ambientales Nacionales de exportación/ importación y reexportación para animales, plantas, madera, semillas y/o sus partes y derivados, así como trofeos. 	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La percepción acerca de la calidad del servicio solicitado puede ser evidenciada en las encuestas realizadas por la institución como parte del cumplimiento de la Resolución No. 03-2019 del Ministerio de Administración Pública (MAP). En la encuesta realizada por la Dirección de Planificación y Desarrollo de la institución en el 2021, el nivel de satisfacción general fue de un 87.4 %.</p>	<p>No se actualiza la página web, de manera periódica, especialmente, la información acerca de los servicios.</p> <p>No se realiza encuesta de satisfacción del servicio de denuncias ambientales a través de las redes sociales y la página web.</p>

	<p>A través de dicha dirección, el Ministerio se da seguimiento al cumplimiento de tiempo de respuesta de los servicios.</p> <p>Se cuenta con un formulario para el registro del tiempo de respuesta de los servicios solicitados.</p> <p>También, a través del Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones se obtienen datos sobre estos aspectos. Luego se les da respuesta a los ciudadanos que depositaron su opinión sobre la percepción de la calidad del servicio. En el año 2021, se recibieron 10 formularios de quejas, sugerencias o felicitaciones.</p> <p>Para la prestación de los servicios se toma en consideración el enfoque medioambiental debido a nuestra razón de ser como rector del medioambiente y los recursos naturales. Para los servicios de autorización ambiental se realiza la evaluación ambiental conforme al Compendio de Autorizaciones Ambientales.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. b) Formulario de tiempo de respuestas. c) Matriz de quejas, sugerencias y felicitaciones 2021. d) Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones. e) Informe de quejas, sugerencias y felicitaciones, 2021. f) Compendio de Autorizaciones Ambientales. 	<p>No se cumple con los tiempos de entrega establecidos en el Compendio de Reglamentos y Procedimientos Ambientales para algunos servicios.</p> <p>No se cuenta con un módulo de reportes para los formularios de tiempo de respuesta de los servicios</p>
--	---	--

<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>La diferenciación de los servicios de la institución según las diferentes necesidades de los usuarios se encuentra establecida en nuestra normativa (resoluciones), especialmente los costos de los servicios, así como los plazos de los tiempos de respuestas. Por igual, en la Política de Calidad de los Servicios Públicos se mencionan disposiciones especiales respecto a la atención a ciudadanos con condiciones especiales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Resolución No. 11/2016, sobre Costos de Autorizaciones Ambientales.</p> <p>b) Política de Calidad de los Servicios Públicos.</p>	<p>No se ha socializado la Política de Calidad de los Servicios Públicos, en especial en lo referente a la atención a ciudadanos con condiciones especiales.</p> <p>No se realizan capacitaciones para atención a ciudadanos con condiciones especiales</p>
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>El ministerio se encuentra en proceso de elaborar un procedimiento para la creación de nuevos servicios y productos, por medio de la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Además, la Dirección de Tecnología ha realizado esfuerzos en lo referente a métodos innovadores para la atención en el servicio al usuario (por ejemplo, el sistema de turnos automatizado, entre otros).</p> <p>En el marco del Programa Gobierno Eficiente (Burocracia Cero), el ministerio implementará los pagos electrónicos y la recepción digital de documentos necesarios en las solicitudes de servicios.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se cuenta con procedimientos aprobados para la creación de nuevos servicios y productos.</p> <p>No se cuenta con un sistema para la solicitud y pago de servicios en línea, así como para la consulta de estatus del servicio.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Borrador del Procedimiento para Diseño y Desarrollo de Servicios Públicos. • Sistema de turnos en Ventanilla Única y recepción. • Resolución Núm. 0005-2022 que dispone la inclusión del pago electrónico y la recepción de documentos digitales en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 	
<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>Las informaciones requeridas por los usuarios son recibidas a través de Ventanilla Única. Las solicitudes o expedientes que están incompletos no son recibidas. Para facilitar el proceso de recepción de documentos se utiliza una lista de verificación de documentos requeridos.</p> <p>También, fue incorporado en ventanilla Única y área de recepción de la sede central, el sistema de turnos.</p> <p>En la encuesta de satisfacción realizada por la Dirección de Planificación y Desarrollo en 2021, un 88.06 % de los usuarios encuestados se sintieron satisfechos con el tiempo dedicado por el personal a atenderle, y un 85.57 % con el tiempo de espera para ser atendidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Lista de verificación en Ventanilla Única. b) Formularios de requisitos. c) Informe de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. d) Sistema de turnos. 	<p>No ha sido publicada en Ventanilla Única la política de no recibir los documentos o expedientes incompletos de los proyectos.</p> <p>No se realizan estudio de tiempo de espera en cola en el área de Ventanilla Única.</p>

<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>Con el fin de avanzar en materia de digitalización y automatización, el ministerio ha emitido dos resoluciones, dentro del marco del Programa de Gobierno Eficiente (Burocracia Cero), coordinado por el Consejo Nacional de Competitividad (CNC) y el Ministerio de Administración Pública (MAP). Éstas son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resolución 0004/2022 Que crea la Mesa Técnica de Reforma, Transformación y Relanzamiento del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 2. Resolución Núm. 0005-2022 Que Dispone La Inclusión del Pago Electrónico y La Recepción de Documentos Digitales en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. <p>Además, la Dirección de Tecnología ha realizado esfuerzos en lo referente a métodos de digitalización para para hacer más eficiente la atención durante la prestación de servicios al usuario (por ejemplo, el sistema de turnos automatizado).</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Resolución 004/2022, del 14 de febrero de 2022, que Crea la Mesa Técnica de Reforma, Transformación y Relanzamiento del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. b) Sistema de turnos en Ventanilla Única y recepción. c) Plataforma de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE). 	<p>No se cuenta con un sistema para la solicitud y pago de servicios en línea, así como para la consulta de estatus del servicio.</p>
--	---	---

	d) Resolución Núm. 0005-2022 Que Dispone la Inclusión del Pago Electrónico y la Recepción de Documentos Digitales en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.	
--	--	--

6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>Los servicios que presta el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuentan con tiempo o plazo de respuesta para su entrega. Este estándar de calidad se establece mediante una resolución administrativa cuando se trata de autorizaciones ambientales, cuyos procesamientos han de cumplir con el procedimiento de Evaluación Ambiental para ser entregadas a los solicitantes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resoluciones de los servicios públicos que brinda la institución a los ciudadanos/clientes. b) Página web del ministerio, en la sección de Servicios. Se puede ver accediendo a la página web del ministerio: www.ambiente.gob.do c) Listado con tiempo de respuesta de los servicios. d) Observatorio Nacional de los Servicios Públicos, en el portal web del MAP, accediendo al siguiente enlace: 	<p>No todos los servicios tienen el mismo nivel de cumplimiento de tiempo de respuesta por la institución. Ejemplo, los de VUCE generalmente, tienen un nivel de cumplimiento mayor.</p> <p>No está actualizada la información acerca de varios de los servicios que aparecen en la página web de la institución.</p> <p>No se cumple 100% con los estándares de servicio.</p> <p>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.</p>

	<p>http://observatorioserviciospublicos.gob.do/</p> <p>e) Compendio de Reglamentos y Procedimientos para Autorizaciones Ambientales de la República Dominicana, 2014.</p> <p>f) Formulario de Reporte de Tiempo de Respuesta de Servicios Públicos Solicitados, código MA-E-FO-PD-017.</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>El ministerio ha establecido diferentes canales para la gestión de las sugerencias de los ciudadanos/usuarios. Entre ellos se encuentran el buzón de quejas y sugerencias, localizado frente a la Ventanilla Única; el correo electrónico del Comité de Calidad, comite.decalidad@ambiente.gob.do; y la Línea 3-1-1.</p> <p>El Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones del Ciudadano, código MA-I-PD-006 establece los pasos a seguir para recibir, canalizar y dar respuesta a las quejas, sugerencias y felicitaciones expresados por los ciudadanos, en relación con la atención recibida al solicitar los servicios. Este procedimiento es responsabilidad del Departamento de Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p>Las acciones correctivas son ofrecidas a los ciudadanos por las áreas responsables de las quejas o sugerencias en el formulario cuando aplica la opinión.</p> <p>Las sugerencias recibidas son evaluadas y si aplican son implementadas. Por ejemplo, en las vistas públicas, las sugerencias validadas se comunican al promotor para que las implemente. Si se recibe la información de que la comunidad quiere que se modifique el lugar y horario donde será realizada la vista pública, se hacen las sugerencias para hacer los</p>	<p>No se ha socializado el procedimiento de quejas y sugerencias con los nuevos dueños de procesos.</p> <p>No se da seguimiento a las acciones correctivas de las unidades responsables de las quejas o sugerencias, recibidas a través del buzón de quejas y sugerencias, debido a la falta de personal del Departamento de Calidad en la Gestión. En varios de los casos las quejas o sugerencias no generan acciones correctivas debido a que no aplican o no se cuenta con los recursos para realizarse como es el caso de la ampliación de parques.</p>

cambios. Se toma en cuenta que haya una representación significativa de los comunitarios.

Los ciudadanos pueden dirigirse de manera presencial tanto a la sede central como a los departamentos provinciales a dejar sus quejas, sugerencias, reclamaciones o denuncias. Las mismas son atendidas en un periodo de quince (15) días laborables.

En el Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311, se reciben y canalizan las sugerencias a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y se gestionan las denuncias, quejas y reclamaciones. Para acceder al 311 se puede hacer marcando el 3-1-1 o por medio del portal web: www.311.gob.do

Evidencias:

- a) Buzón de “Quejas, Sugerencias y Felicitaciones” ubicado en el primer piso de la sede central, al lado de la Dirección de Servicios por Ventanilla Única.
- b) Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones del Ciudadano” código MA-I-PD-006.
- c) Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311.
- d) Redes sociales de la institución (FB, TW, IG).
- e) Correos electrónicos de remisión de quejas y sugerencias.
- f) Matriz de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- g) Formularios de respuestas en caso de que aplique o no aplique la queja externada.
- h) Informe de quejas, sugerencias y felicitaciones, 2021.
- i) Formulario de respuesta a los ciudadanos cuando aplican las quejas o sugerencias donde se evidencian las acciones correctivas.

<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>En cuanto a tiempo de respuesta, el ministerio realiza mediciones periódicas sobre algunos de los servicios requeridos por el Ministerio de Administración Pública (MAP), mediante el formulario de tiempo de respuesta. En los mismos se evidencia el nivel de cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad de los servicios solicitados.</p> <p>Para asegurar la calidad en la entrega de los servicios, el ministerio ha formalizado su sistema de gestión de la calidad. De igual manera ha elaborado, políticas, manuales, procedimientos e instructivos, relacionados con la gestión de la calidad. También se ha elaborado el acta de compromiso por la calidad y el Reglamento de Funcionamiento del Comité de Calidad, el cual fue divulgado por el centro de información.</p> <p>En cuanto a la Política de Calidad de los Servicios, para asegurar la calidad de los servicios públicos, se estableció que: “El Comité de Calidad se reunirá periódicamente con los dueños de procesos de los servicios para tratar los resultados de las mediciones de la calidad de los servicios, así como para el seguimiento de las mejoras, las correcciones y las acciones correctivas implementadas”.</p> <p>Para fines de actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano, se han realizado encuestas sobre algunos de los servicios comprometidos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Formulario de tiempo de respuesta.</p>	<p>No se cuenta con una Carta Compromiso al Ciudadano aprobada.</p> <p>No se realizan mediciones de estándares de calidad de todos los servicios.</p> <p>No se han socializado políticas, manuales, procedimientos, instructivos, relacionados con la gestión de la calidad y el acta de compromiso por la calidad.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> b) Resultados de encuestas de servicios comprometidos. c) Manual de Calidad. d) Política de Calidad de los servicios. e) Acta de compromiso por la calidad. f) Funcionamiento del Comité de Calidad. 	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>La institución se encuentra en proceso de revisión y elaboración de su Carta Compromiso al Ciudadano. Actualmente este indicador se encuentra inhabilitado en el SISMAP, como parte de la solicitud realizada al MAP el 9 de septiembre de 2021, debido a los procesos abiertos en los que se encuentra la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Carta de solicitud de inhabilitación del indicador Carta Compromiso al Ciudadano, del 9 de septiembre de 2021. 	No se ha aprobado la Carta Compromiso al Ciudadano por el Ministerio de Administración Pública (MAP).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<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 otras informaciones de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Línea telefónica: 809-567-4300. b) Línea Verde: WhatsApp 849-356.6400/ 809.200.6400. 	

	<p>c) Correo electrónico del ministerio: info@ambiente.gob.do.</p> <p>d) Redes sociales del ministerio (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube).</p> <p>e) Página Web del ministerio: www.ambiente.gob.do</p> <p>f) Oficina de Acceso a la Información (OAI): 809-567- 4300. Ext. 7164 y 7167.</p> <p>g) Formulario de solicitud de información pública, a través del siguiente enlace: https://www.saip.gob.do/apps/sip/?step=one o en el correo electrónico: oai@ambiente.gob.do</p>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>La información que se ofrece está ampliamente disponible para todo el público, a través de distintos canales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Página web. (memorias institucionales, informes trimestrales, etc.).</p> <p>b) Oficina de Acceso a la Información (OAI).</p> <p>c) Redes sociales.</p>	No se ha actualizado la información acerca de los servicios en la página web de la institución.
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>El ministerio 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>Evidencias:</p> <p>a) PEI 2021-2024.</p> <p>b) Memorias Institucionales Anuales 2021.</p> <p>c) POA 2022.</p> <p>d) Informe de Presupuesto institucional.</p>	

<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Existe un apartado de Datos Abiertos en el portal de la institución. Generalmente, las informaciones provienen de las áreas temáticas del ministerio.</p> <p>Por parte del ministerio, el Comité Administrador de los Medios Web (CAMWEB) se reúne periódicamente para gestionar los datos abiertos a ser remitidos. En el mismo participan la Oficina de Acceso a la Información, la Dirección de Comunicaciones, la Dirección de Tecnología, la Dirección Jurídica, la Dirección de Información Ambiental y Recursos Naturales y la Dirección de Ventanilla Única de Servicios Ambientales.</p> <p>Los esfuerzos desarrollados para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia en materia de información se evidencian en las evaluaciones que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p> <p>Las informaciones de la Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI) se pueden encontrar en la página web de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Portal de transparencia en la página web del Ministerio. b) Resultados de las evaluaciones mensuales. c) Resolución 12/2015, que crea el Comité Administrador de los Medios Web (CAMWEB). 	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>El horario de atención de la institución para atender a los diferentes servicios ofrecido por la sede central y los departamentos provinciales es de</p>	

	<p>lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. (Resolución No. 0002-2017).</p> <p>Evidencias: a) Resolución No. 0002-2017.</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>Los resultados de la encuesta de satisfacción ciudadana 2021 muestran un nivel de satisfacción de un 85.57 % con el tiempo de espera para la atención a los usuarios.</p> <p>Además, mediante la implementación del sistema de turnos automatizado a finales de 2021, el tiempo de espera en la atención a los usuarios en Ventanilla Única ha disminuido y la organización de los tiempos se ha mejorado.</p> <p>Evidencias: a) Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. b) Lista de verificación de Ventanilla Única, en la cual se puede verificar el promedio de usuarios atendidos por día. c) Sistema de turnos automatizado para los usuarios en Ventanilla Única.</p>	No se realizan estudio de tiempo de espera en cola en el área de Ventanilla Única
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>De acuerdo al Compendio de Reglamentos y Procedimientos de Autorizaciones Ambientales, cada servicio prestado cuenta con un tiempo establecido que puede variar según a su categoría, A, B, C y D, de acuerdo a los impactos generados de los proyectos, obras o actividades.</p> <p>En las últimas mediciones de la encuesta de satisfacción ciudadana en 2021, los ciudadanos</p>	No se ha aplicado el formulario del tiempo de respuesta para todos los servicios.

	<p>reportaron un nivel de satisfacción de un 50.75 % respecto al tiempo para la prestación del servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compendio de Reglamentos y Procedimientos de Autorizaciones Ambientales. • Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. 	
<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Los costos de los servicios están regulados y aprobados por resolución de la MAE.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Resolución No. 0011-2016 que establece los costos para obtención de los Certificados de Impacto Mínimo (CRIM), las Constancias, los Permisos y las Licencias Ambientales. b) Resolución No. 0006-2017 que establece las tarifas por ingreso a las áreas protegidas. c) Resolución No. 0029-2017 establece los costos de las autorizaciones ambientales para operaciones de minería no metálica en virtud del procedimiento establecido por la Resolución No. 0001-2017. d) Resolución No. 0019-17, que prohíbe Cacería de Avifauna en todo el Territorio Nacional por un período de dos (2) años, de fecha 01 de junio 2017. e) Resolución 015-2016, que modifica disposiciones del numeral 5 del anexo “A” (Lista de actividades, obras y proyectos y la categoría de Estudio correspondiente) al Reglamento del proceso de Evaluación Ambiental, en lo que respecta al parámetro para el establecimiento de los niveles de autorización ambiental de los proyectos de construcción. 	

	<p>f) Resolución No.0007-2018 que Dispone Cobro de una Tasa Administrativa a las Autorizaciones Ambientales HCFC</p> <p>g) Resolución No. 0019-2018, de fecha 27 de marzo, que establece la tarifa de pago de autorizaciones ambientales por concepto de CITES y autorizaciones ambientales Nacionales de exportación/ importación y reexportación para animales, plantas, madera, semillas y/o sus partes y derivados, así como trofeos.</p> <p>h) Resolución No. 0053-19 sobre normativa de cacería en la Republica Dominicana, de fecha, 26/12/2019; la resolución contempla una duración de dos (2) años, a partir de su fecha de publicación.</p>	
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>La institución cuenta con un catálogo de servicios, el cual se puede verificar en su página web. Los dueños de procesos son los responsables de asegurar el cumplimiento del tiempo de respuesta de los servicios que corresponden a cada área.</p> <p>Como fiscalizador interno, la Dirección de Planificación y Desarrollo, da seguimiento para verificar el nivel de cumplimiento, especialmente, a los servicios con demandas fuertes que son propuestos a comprometer en la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC).</p> <p>La Dirección de Planificación y Desarrollo es la responsable de la elaboración y actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano, mientras que las distintas unidades organizativas que proveen servicios a los ciudadanos/clientes son responsables de los mismos, de su control y tiempo de entrega.</p>	<p>No se cuenta en la institución con <i>brochure</i> y formularios de información sobre los servicios en el área de servicios.</p> <p>No se han actualizado la información acerca de varios de los servicios en la página web de la institución.</p> <p>No se ha actualizado la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>

Actualmente, la CCC está inhabilitada en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) debido a los procesos abiertos que se tenían en septiembre del 2021 cuando se hizo la solicitud al Ministerio de Administración Pública (MAP), así que se detuvo el proceso de solicitud de aprobación. No obstante, se están haciendo nuevamente las mediciones de los servicios propuestos a comprometer en la misma.

Se han establecido resoluciones para regular los trámites de los servicios. Esto se evidencia en las resoluciones que emite el/la 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.

Evidencias:

- a) Resolución No. 0011-2016 que establece los costos para obtención de los Certificados de Impacto Mínimo (CRIM), las Constancias, los Permisos y las Licencias Ambientales.
- b) Resolución No. 0006-2017 que establece las tarifas por ingreso a las áreas protegidas.
- c) Resolución No. 0029-2017 establece los costos de las autorizaciones ambientales para operaciones de minería no metálica en virtud del procedimiento establecido por la Resolución No. 0001-2017.
- d) Observatorio Nacional de los Servicios Públicos, en el portal web del MAP.
- e) Página web del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en la sección de Servicios.
- f) Formulario de fichas de registros de los servicios que ofrece la institución.

	g) Carta de inhabilitación de la CCC en el SISMAP.	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Los grupos de interés se involucran en el proceso de prestación de servicios y productos, por ejemplo, a través de los acuerdos de co-manejo. Estos acuerdos les permiten participar del proceso de gestión, protección y conservación de las áreas protegidas.</p> <p>Las necesidades de los grupos de interés son tomadas en cuenta en el diseño de los servicios. Un ejemplo de esto son los servicios que se están diseñando conforme al cumplimiento de la Ley No. 225-20 General de Gestión Integral y Coprocesamiento de Residuos Sólidos. También, el mecanismo de consultas públicas les permite también participar del proceso de diseño de los instrumentos regulatorios.</p> <p>De igual modo, hay participación social en el proceso de evaluación ambiental. Se dispone de un reglamento (Reglamento y Procedimiento para la Consulta Pública en el Proceso de Evaluación Ambiental) que permite a la ciudadanía conocer cómo los proyectos que se levanten en su entorno pueden impactarle. En este documento se establece que consultores y promotores de obras desarrollen un plan de socialización con las comunidades aledañas y dejen claro si se garantiza la conservación de los recursos naturales tales como servicio de agua, drenaje, paisaje, si ha de generar</p>	<p>No se han levantado las matrices de las necesidades de los grupos de interés de la institución.</p>

	<p>contaminación sónica y otros aspectos que perturben la tranquilidad de la gente.</p> <p>Además, se hacen consultas públicas donde sectores y población tienen la oportunidad de conocer y dar su opinión en el proceso de elaboración de instrumentos de regulación normativos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 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. b) Acuerdo de Cogestión para compartir el manejo del Parque Nacional Manglares del Bajo Yuna. c) Acuerdo de Co-manejo del Santuario Marino Arrecifes del Sureste. d) Listado de servicios que se están diseñando en el Departamento de Programa para la Gestión Integral de Residuos Sólidos, conforme a la ley 225-20. e) Consulta Pública para actualización de Normas de Calidad de Aire y Control de Emisiones Contaminantes (2018). f) Consulta Pública sobre el nuevo Reglamento Técnico Ambiental para el Manejo de Granjas Porcinas (junio 2017). g) Consultas públicas como parte del proceso de evaluación ambiental. 	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, ha establecido diferentes canales para la</p>	<p>No se da seguimiento a las acciones correctivas de las unidades responsables de las quejas o sugerencias, recibidas a través del buzón de quejas y sugerencias,</p>

Documento Externo
SGC-MAP

<p>número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>gestión de las sugerencias de los ciudadanos/usuarios. Entre ellos se encuentra el buzón de quejas y sugerencias, localizado frente a la Ventanilla Única; el correo electrónico del Comité de Calidad, comite.decalidad@ambiente.gob.do; y la Línea 3-1-1.</p> <p>Las sugerencias recibidas son evaluadas y si aplican son implementadas. Por ejemplo, en las vistas públicas las sugerencias validadas se comunican al promotor para que las implemente. Si se reciben informaciones y si la comunidad quiere que se modifique el lugar y horario donde será realizada la vista pública, se hacen las sugerencias para hacer los cambios. Se toma en cuenta que haya una representación significativa de los comunitarios.</p> <p>Los ciudadanos pueden dirigirse de manera presencial tanto a la sede central como a los departamentos provinciales (anteriormente llamados direcciones) a dejar sus quejas, sugerencias o reclamaciones. El tiempo de respuestas de las quejas, sugerencias o reclamaciones son atendidas en un periodo de quince (15) días.</p> <p>En el año 2021, se recibieron 10 formularios de quejas, sugerencias o felicitaciones. De las mismas, nueve (9) fueron quejas y una (1) fue sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Buzón de “Quejas, Sugerencias y Felicitaciones” ubicado en el primer piso de la sede del Ministerio, al lado de la Dirección de Servicios por Ventanilla Única, la cual recibe a través de un formulario las quejas, sugerencias y</p>	<p>debido a la falta de personal del Departamento de Calidad en la Gestión. En varios de los casos las quejas o sugerencias no generan acciones correctivas debido a que no aplican o no se cuenta con los recursos para realizarse como es el caso de la ampliación de parques.</p>
--	---	--

	<p>felicitaciones de los usuarios. Las mismas se canalizan de acuerdo al “Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones del Ciudadano” código MA-I-PD-006. El mismo establece los pasos a seguir para recibir, canalizar y dar respuesta a las quejas, sugerencias y felicitaciones expresados por los ciudadanos al Ministerio, relacionados con la atención recibida al solicitar los servicios que se le ofrecen.” Este procedimiento es responsabilidad del Departamento de Calidad en la Gestión de la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p>b) Sistema Nacional de Atención Ciudadana 311. Se reciben y canalizan las sugerencias a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI). Además, se gestionan las denuncias, quejas y reclamaciones. Para acceder al 311 se puede hacer marcando el 3-1-1 o por medio del portal web: www.311.gob.do</p> <p>c) Redes sociales.</p> <p>d) Correos electrónicos.</p> <p>e) Consultas y vistas públicas (ver informes/minutas, lista de participantes, en las direcciones de Participación Social, Regulaciones e Investigaciones, y Evaluación de Impactos Ambientales).</p> <p>f) •Reglamento y procedimiento para la consulta pública en el proceso de evaluación ambiental.</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Como parte de la estrategia institucional para mejorar los servicios que brinda el ministerio a la ciudadanía y fortalecer su capacidad de respuesta,</p>	<p>No se ha actualizado la información acerca de los servicios en la página web de la institución.</p>

	<p>se ha impulsado el uso de las redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram) y, además, se creó un Centro de Contacto y Atención al Ciudadano (“Línea Verde”) que permite la notificación de denuncias ambientales por vía telefónica o por medio de redes sociales.</p> <p>Además, la página web del ministerio cuenta con un servicio de chat en línea, a través del cual se puede contactar al personal de la institución para canalizar solicitudes, presentar quejas, denuncias o sugerencias.</p> <p>Con el apoyo de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC), se logró la incorporación del *462 el cual permite agilizar los proceso y respuestas a los ciudadanos sobre los servicios que brinda el ministerio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Línea Verde (Denuncias Ambientales). b) Redes sociales. c) Incorporación del *462. d) Incorporación en la línea 311 (Sistema Nacional de Atención Ciudadana). e) Plataforma electrónica VUCE (Ventanilla Única de Comercio Exterior). f) Plataforma electrónica para recibir los Informes de Cumplimiento Ambiental (ICA) de los ciudadanos. 	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores</p>	<p>En el área de recepción/atención presencial se le da preferencia a embarazadas, envejecientes y discapacitados. Se han establecido rampas de acceso</p>	<p>No se ha realizado la rampa en la entrada del lobby para discapacitados.</p>

<p>previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>para personas con discapacidad física y parqueos preferenciales para estos casos.</p> <p>En el Ministerio existe una Oficina de equidad de género y desarrollo en cumplimiento con el Decreto 974-01 con el objetivo de incorporar en los planes, programas y acciones el enfoque de perspectiva de género que garantice la integración de la mujer en el desarrollo y dar cumplimiento a la protección efectiva de los derechos de las personas.</p> <p>Se encuentra en borrador la Guía de Transversalización de Género, donde se plantean incluir los indicadores para las acciones enfocadas a género y diversidad.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Decreto 974-01.</p> <p>b) Borrador de la Guía de Transversalización de Género.</p>	<p>No se utiliza un lenguaje inclusivo en los formularios que se entregan en el Ministerio y las informaciones que son colgadas en la página web, redes sociales y otros.</p> <p>No se encuentra aprobada la Guía de Transversalización de Género.</p>
<p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Desde la Dirección de Participación Social se realizan revisiones periódicas posteriores a las consultas públicas para verificar que las necesidades y expectativas de los ciudadanos/clientes participantes en las mismas hayan sido satisfechas. En caso contrario, existe el Formulario de Percepción de Conflictividad de Proyectos, donde los mismos pueden canalizar sus opiniones ante un conflicto dado con un proyecto.</p> <p>En el caso de los Comités de Cuencas y Consejos de Cuencas se reúnen generalmente con una periodicidad de uno a dos meses.</p>	<p>No se ha realizado con otros grupos de interés.</p>

	<p>En el caso de la Mesa Nacional de Co-manejo de Áreas Protegidas, la periodicidad de las reuniones es de al menos una vez al año, de acuerdo al Párrafo del Artículo 36 del Reglamento para el Co-manejo de Áreas Protegidas en la República Dominicana.</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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formulario de Percepción de Conflictividad de Proyectos. b) Listados de participación e informes de reuniones de las consultas públicas. c) Listado de participación e informe de reuniones de comités de cuencas y consejos de cuencas. d) Listado de participación e informes de reuniones Mesa Nacional de Co-manejo de Áreas Protegidas. e) Resolución No. 0022/2020 de aprobación Reglamento Comités y Consejos de cuencas. f) Reglamento para el Co-manejo de Áreas Protegidas en la República Dominicana 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información)	La participación de la ciudadanía en el uso de la digitalización de los servicios se puede verificar con los servicios que ofrece la institución a través de la	No se realiza la participación de los productos de manera digital por los ciudadanos/clientes

<p>continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), que la Dirección General de Aduanas administra.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Reporte de demanda anual de servicios solicitados a través de la plataforma VUCE.</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>A través de la página web del ministerio se pone a disposición de los grupos de interés y la sociedad en general, información relevante vinculada al sector medioambiental.</p> <p>Esta página cuenta con un Sub-portal de Transparencia, donde se publican toda la información correspondiente al accionar de la organización como son: base legal, resoluciones, estructuras, derechos y deberes del ciudadano, plan estratégico, planes operativos anuales, estadísticas, memorias institucionales, ejecuciones presupuestarias, entre otras.</p> <p>El mismo es evaluado por la Dirección General de Ética e Integridad Pública (DIGEIP) mediante el Índice de Transparencia. En el año 2021, la evaluación promedio del portal transparencia (Índice de Transparencia) fue de 85.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Sub-portal de Transparencia: http://ambiente.gob.do/transparencia/</p> <p>b) Índice de Transparencia del DIGEIG.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

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

Documento Externo
SGC-MAP

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>I) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con una página web (www.ambiente.gob.do), donde se informa sobre la cultura de la institución, 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 externos e internos, entender sus necesidades con relación a los servicios ofrecidos en el ministerio, detectar áreas de mejora, identificar los factores que fortalecen la relación con los usuarios y el grado de satisfacción en los procesos y trámites relacionados con los servicios brindados.</p> <p>Se realizó la Encuesta de Clima Organizacional en el período del 7 de diciembre de 2020 al 20 de enero del 2021, para medir la percepción tanto positiva como negativa de los servidores en relación a las condiciones que encuentran 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,</p>	<p>No se han realizado encuestas para evaluar la imagen y el rendimiento global del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>No se han compartido o socializado los avances del Plan de Acción elaborado a partir de los resultados de la encuesta de clima organizacional realizada.</p> <p>No se ha actualizado la información de los servicios en la página web de la institución.</p>

	<p>carga laboral, etc.). El nivel de satisfacción general fue de un 79 %.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuesta de Clima Organizacional. b) Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. c) Formulario de Encuesta de Satisfacción de los Servicios Comprometidos, código MA-I-FO-PD-011, d) Formulario de Encuesta de Satisfacción Ciudadana, código MA-I-FO-PD-015. e) Procedimiento Encuesta de Satisfacción del ciudadano, MA-I-PC-PD-006. f) Informe de Encuesta de Clima Organizacional. 2021. g) Plan de Acción de la Encuesta de Clima Organizacional, código MA-I-FO-RH-008. h) Procedimiento de Clima Organizacional, código MA-I-PC-RH-009. 	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>En el proceso de inducción de personal del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se da a conocer la misión, la visión y los valores institucionales.</p> <p>En el proceso de la revisión del Plan Estratégico Institucional para el período 2021-2024 se realizaron varios talleres con el apoyo de todas las áreas sustantivas y operativas de la institución. En el mismo se toma en cuenta el conocimiento del personal para la toma de decisiones. En dicho proceso se llevó a cabo la revisión de la misión, visión y valores.</p> <p>En la Encuesta sobre Clima Organizacional realizada, el elemento evaluado “Mi supervisor me</p>	<p>No se han socializado ni publicado en murales la misión, visión y los valores contenidos en el PEI.</p> <p>No se han actualizado la misión, visión y valores ubicada en primer piso del Ministerio frente a Ventanilla Única.</p>

	<p>proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas” del factor “Liderazgo y Participación”, se tuvo una valoración de un 92.85 %.</p> <p>En la medición del conocimiento del personal sobre la misión, visión y valores, en la pregunta “¿Mis superiores comunican la visión, misión y los valores de la organizacional?, el 85.30% respondió que sí.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento de Inducción de Personal, código MA-I-PC-RH-003. b) Charlas de Inducción. c) Informe de Encuesta de Clima Organizacional. 2020-2021. 	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>El Ministerio ha desarrollado varios mecanismos para lograr la participación de sus empleados en las actividades de mejora.</p> <p>Según la Encuesta de Clima Laboral, 65.96 % los servidores entienden que existen comités que captan sus sugerencias para mejorar y 63.44 % expresan que han participado en la elaboración y la implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de la institución.</p> <p>La institución cuenta con el Formulario de Solicitud de Creación o Cambios a Documento, código MA-I-FO-PD-001 para que cualquier empleado pueda solicitar a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo la creación o modificación de un</p>	<p>No está en funcionamiento el buzón de quejas y sugerencias internas. Procedimiento de buzón de quejas y sugerencias internas pendiente de aprobación</p> <p>No se divulga, de manera periódica, el formulario de Solicitud de Creación o Cambios a Documento, código MA-I-FO-PD-00.</p> <p>No se ha creado un formulario de denuncias de la Comisión de Ética Pública.</p>

	<p>documento de uso oficial, medio por el cual los servidores pueden emitir opiniones o sugerencias de mejora a un documento.</p> <p>Existe también el procedimiento “Reporte de Inconvenientes Relacionados con las Funciones”, código MA-I-PC-RH-038, en la que el servidor presenta queja o sugerencia verbal o escrita al supervisor inmediato.</p> <p>Existe el buzón de denuncias de la Comisión de Ética Pública donde los servidores pueden externar las mismas a través de este.</p> <p>Existe un buzón de quejas o sugerencias interno relacionado a servicios internos y aspectos del clima laboral.</p> <p>Fue realizado el borrador del procedimiento de quejas y sugerencias internas, así como su formulario de aplicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formulario de Solicitud de Creación o Cambios a Documento, código MA-I-FO-PD-001. b) Reporte de Inconvenientes Relacionados con las Funciones, MA-I-PC-RH-038. c) Buzón de denuncias de la Comisión de Ética Pública. d) Borrador procedimiento de quejas y sugerencias internas 	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>En el proceso de inducción de nuevo personal del Ministerio se socializa el Código de Ética. También se socializa e informa a todos los servidores a través del Centro de Información que “la Comisión de</p>	<p>No se han realizado charlas sobre conflictos de interés debido a la pandemia.</p>

	<p>Ética Pública Institucional, está a su disposición para asesorar sobre cualquier duda de carácter moral y brindar orientación con respeto a situaciones relacionadas con conflictos de intereses.”</p> <p>Además, se promueve los valores a través del centro de información.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional, los servidores manifestaron que en su área se actúa conforme a los valores que fomenta la institución, con un 92.86 %.</p> <p>En la encuesta realizada, el 98.74 % de los encuestados considera que no es ético aceptar o recibir dádivas o regalos de otros servidores públicos, proveedores y/o usuarios a cambios de favores personales o institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento Inducción de Personal, MA-I-PC-RH-003. b) Informe de Encuesta de Clima Organizacional. 2020-202. c) Código de Ética. 	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>El ministerio realiza la Encuesta de Clima Laboral con una frecuencia de dos años.</p> <p>Se cuenta con un borrador del procedimiento de quejas, y sugerencias internas, para el funcionamiento del buzón instalado para la gestión de quejas y sugerencias internas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuesta de Clima Laboral 2021. 	<p>No comparten los resultados de las encuestas de clima laboral.</p> <p>No está en funcionamiento el buzón debido a que no se ha aprobado el procedimiento de quejas y sugerencias internas.</p>

	<p>b) Plan de Mejora Clima laboral 2021.</p> <p>c) Borrador del procedimiento de quejas y sugerencias interna y su buzón.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>El ministerio tiene una Política Ambiental Institucional para la protección, preservación y mejora del medioambiente y los recursos naturales durante sus operaciones ordinarias.</p> <p>Cuenta con programas de limpieza de playas, que involucra a la sociedad. También celebra el 3er. domingo del mes de junio el Día de la Capa de Ozono, en el realiza una actividad denominada un Día Sin Emisiones que promueve la no utilización de vehículos de motor</p> <p>Son ejemplo del enfoque social del ministerio: la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo; la Política de RRHH y los procedimientos de Licencias y Permisos; Licencias Médicas; Licencia para Estudios Con o Sin Disfrute de Sueldo. Además, se otorgan permisos conforme a la Ley 41-08 para Docentes y Discentes.</p> <p>Cabe destacar que el ministerio ha brindado apoyo a la Campaña Nacional contra el Dengue que organiza el Ministerio de Salud Pública.</p> <p>Con el objetivo de aglutinar lo anterior, la institución está elaborando la Política de Responsabilidad Social. Existe actualmente un borrador.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No existe una política de responsabilidad social formal.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> a) Limpieza de playas (3er. sábado del mes de septiembre), b) Celebración del Día de la Capa de Ozono, el 3er. domingo del mes de junio. c) Política de Recursos Humanos (RRHH), código MA-I-PO-RH-001. d) Política Ambiental Institucional e) Política de Seguridad y Salud en el Trabajo f) Borrador de la Política de Responsabilidad Social de la institución. 	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>El ministerio ha realizado esfuerzos en dar apertura a la organización para el cambio con la creación de sistemas y documentos que para dar soporte al fortalecimiento institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resolución No. 0004-2022, que crea la Mesa Técnica de Reforma, Transformación y Relanzamiento del Ministerio. b) Política de Calidad de los Servicios. c) Resolución núm. 0035-2021, que crea el Sistema Integrado de Gestión del Control Interno Institucional, como parte del proceso de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). d) Manual de Control Interno e) Manual de Calidad, que formaliza el Sistema de Gestión de Calidad de la institución. f) Plataforma de Planificación para la gestión del POA, Metas Presidenciales y Proyectos. Ver el siguiente enlace: https://www.planificacion-ambiente.com/ g) Plataforma Sistema de Información de Cumplimiento Ambiental (ICA). 	<p>No se han socializado los manuales de control interno, y calidad, y la Política de Calidad de los Servicios.</p>

<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>La digitalización ha tenido un impacto favorable en la institución al facilitar la mejora del trabajo interno.</p> <p>El ministerio diseñó la plataforma Sistema de Información de Cumplimiento Ambiental (ICA), con acceso a través de la página web, para facilitar la entrega de los Informes de Cumplimiento Ambientales (ICA) a las empresas que cuentan con autorizaciones ambientales.</p> <p>También cuenta con una plataforma para la gestión del POA, Metas Presidenciales y Proyectos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plataforma ICA b) Plataforma para la gestión del POA, Metas Presidenciales y Proyectos c) CRM d) Mesa de ayuda e) Intranet f) Correo electrónico 	<p>No se tienen formularios digitales en la página web, que permitan que a través de los mismos puedan remitirse de manera digital</p> <p> </p>
<p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>El ministerio procura la agilización de sus servicios en beneficio de sus usuarios. Por ejemplo, en Ventanilla Única tiene una lista de verificación para la entrega de la documentación a fin de facilitar que la entrega sea la correcta y no se pierda tiempo con la tramitación. También, se ha instalado un sistema digital de turnos para facilitar el proceso de recepción y entrega de documentos.</p>	<p>Consultar con la Dirección de Tecnología si con el sistema de turnos se puede calcular el tiempo de atención entre uno y otro usuario.</p>

	<p>Evidencias:</p> <p>a) Lista de verificación de documentos en Ventanilla Única.</p> <p>b) Sistema de turnos en Ventanilla Única.</p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Basado en el Plan Operativo Anual (POA), el responsable de cada unidad rinde trimestralmente cuentas sobre los avances planificados para el período en cuestión. De igual modo, cada año el responsable de cada unidad (viceministro/a, director/a y encargado/a) debe evaluar el desempeño del personal bajo su responsabilidad.</p> <p>Se han realizado charlas de concientización a los altos y medios mandos directivos referentes a liderazgo, POA y PEI. Cada área debe llenar una plantilla semanal con el reporte de sus actividades, funciones y avances.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional del 2020-2021, el 92.85 % de los servidores encuestados considera que el supervisor proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de su trabajo y cumplimiento de sus metas.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) POA y su presupuesto.</p> <p>b) Formularios de evaluación del personal.</p> <p>c) Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020-2021 (ver en la página web del Ministerio: www.ambiente.gob.do).</p>	<p>No se pudo ejecutar el plan de capacitación enfocado a los Directivos y medios mandos 2020-2021 por la Pandemia, se programaron talleres sobre liderazgo, manejo de conflictos e inteligencia emocional.</p>

<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>El ministerio ha implementado un Sistema Integrado de Gestión que contribuya al incremento de la capacidad para lograr los resultados esperados sin desperdicios, mitigando riesgos y promoviendo una cultura de innovación y mejoría continua. Tiene como alcance la implementación y cumplimiento de los requisitos de control interno, el modelo de la excelencia en la gestión en materia de calidad, manuales y documentos estándares, entre otros.</p> <p>El ministerio concluyó el proceso de la implementación del proyecto de Fortalecimiento Institucional con recursos donados por la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID). Esta Consultoría consistió en mejorar la gestión de los procesos organizativos (estratégicos, misionales y de apoyo) y funcionales. Parte de sus entregables son: 1. Actualizar e implementar los procedimientos y procesos, 2. Elaborar y establecer el Manual de Calidad, 3. Elaborar y establecer el Manual de Control Interno.</p> <p>Cuenta con los manuales de procedimientos, calidad, control interno y calidad, de la institución. Fue elaborado el mapa de procesos, donde se representan todos los procesos la institución.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional, el 93.69 % de los encuestado dice conocer la normativa aplicada en su trabajo (procedimiento, procesos, entre otros).</p>	<p>No se ha realizado la socialización de los manuales de procedimientos, calidad y control interno de la institución.</p>

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Encuesta de Clima Organizacional, 2020-2021. b) Manual de calidad y control interno. c) Mapa de procesos. d) Resolución núm. 0035-2021, que crea el Sistema Integrado de Gestión del Control Interno Institucional, como parte del proceso de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). 	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>El ministerio cuenta con un Manual de Cargos donde se evidencia la distribución de las diferentes tareas por cada cargo y el sistema de evaluación de las personas se puede verificar a través del Procedimiento de Gestión y Evaluación del Desempeño y las evaluaciones realizadas.</p> <p>Se realiza la evaluación de desempeño de los servidores a través de los Acuerdos de Desempeño. Cada año la Dirección de Recursos Humanos remite a los viceministros/as, directores/as y encargados/as departamentales dichos documentos que son formularios en los que se establecen las metas y responsabilidades que el servidor debe alcanzar durante determinado período, los cuales deben ser firmados por el servidor y el superior inmediato.</p> <p>Las metas de los Acuerdos de Desempeño han sido evaluadas en 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</p>	<p>No se ha implementado el procedimiento de Evaluación de la Carga de Trabajo.</p> <p>El Manual de cargos típicos, se encuentra en proceso de revisión actualmente.</p>

	<p>ejecutar el trabajo o competencias y en el cumplimiento del régimen ético y disciplinario.</p> <p>Al momento de realizar la Evaluación de Desempeño se toma en cuenta el “Formulario de Registro de Incidentes Críticos” para documentar las conductas positivas y conductas a mejorar.</p> <p>Se ha realizado el procedimiento de evaluación de la carga de trabajo de los cargos para analizar 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 fortalecerlas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de Cargos Clasificados (Resolución No. 0006-2018). b) Formularios de Acuerdos de Evaluación de Desempeño Laboral. c) Formulario de Registro de Incidentes Críticos para documentar las conductas positivas y conductas a mejorar. d) Acuerdos de Desempeño. e) Evaluación de los acuerdos de desempeño. f) Procedimiento de evaluación de la carga de trabajo de los cargos, código MA-I-PC-RH-043. 	<p>No se ha socializado con el nuevo personal el Formulario de Registro de Incidentes Críticos.</p>
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>La institución gestiona el conocimiento de su personal con los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Identifica las necesidades de capacitación en las unidades organizativas, a través de los resultados del proceso de Evaluación del Desempeño de los servidores y de acuerdo a lo que se determina en la interacción que se 	<p>No se socializan internamente las normativas nuevas, entre ellas leyes, resoluciones, decretos, que impacten a la institución.</p>

	<p>produce al llevar a cabo las tareas o al hacer proyecciones.</p> <p>2) Planifica la capacitación que se requiere tomando en cuenta al servidor y los recursos con que cuenta la institución para tales fines, sean propios u obtenidos con la gestión de una colaboración.</p> <p>3) Ofrece a los servidores la capacitación necesaria para el buen desempeño de sus funciones.</p> <p>4) Se informa a través del centro de información sobre identificación de las necesidades de capacitación.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Comunicado sobre el formulario de detección de necesidades de capacitación.</p> <p>b) Plan de Capacitación 2021</p> <p>c) Capacitaciones realizadas</p>	
<p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p>	<p>Toda la comunicación interna del ministerio es manejada a través de la Dirección de Comunicaciones.</p> <p>Cualquier unidad organizativa que necesite transmitir una información a través del centro de información debe contactarse a esta dirección.</p> <p>También, a través del intranet se pueden verificar documentos de interés de todas las áreas que han sido subidos para acceso del personal. A esto pudiéramos llamarles datos abiertos internos.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Intranet.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> b) Centro de información. c) Boletín Informativo. 	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>Existe la evaluación del desempeño 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 de Bono por Desempeño y Promoción de Servidores.</p> <p>También, existe un programa de reconocimiento al personal, basado en reconocer las conductas asociadas a los principios éticos y valores, el cumplimiento de las normas disciplinarias, así como el buen desempeño en el ejercicio de sus funciones. Lleva por nombre Programa de Reconocimiento Soy Ejemplo.</p> <p>La Dirección de Planificación y Desarrollo, a través del Departamento de Calidad en la Gestión, está trabajando en la propuesta del Programa de la Semana de la Calidad que incluye la implementación del Premio a la Excelencia de la Calidad Institucional, el cual reconocería a las unidades organizativas y servidores que hayan realizado grandes esfuerzos en materia de calidad, considerando tanto el esfuerzo colectivo como el individual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento para la Gestión y Evaluación del Desempeño, código MA-I-PC-RH-005. b) Procedimiento Pago Bono por Desempeño y Promoción de Servidores. c) Procedimiento Programa de Reconocimiento Soy Ejemplo. Ver alcance. 	<p>No ha sido incorporada la propuesta del Departamento de Calidad al premio Reconocimiento Soy donde el tema de la calidad quede reflejado en los componentes a evaluar.</p>

	<p>d) Listado de servidores reconocidos en el programa de reconocimiento “Soy Ejemplo”.</p>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>El ministerio ha estado enfocado hacia los cambios y la innovación, especialmente, en los últimos años. Esto se puede ver en las acciones que se enlistan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizó la revisión del Plan Estratégico Institucional (PEI) para el período 2021-2024. • Se diseñó la plataforma Sistema de Información de Cumplimiento Ambiental (ICA), con acceso a través de la página web del ministerio, que facilita la entrega de los Informes de Cumplimiento Ambientales (ICA) a las empresas que cuentan con autorizaciones ambientales. • Se actualizó la Política de Calidad de los Servicios y se crearon el Manual de Calidad y Manual de Control Interno. • Se cuenta con una plataforma para la gestión del POA, Metas Presidenciales y Proyectos. • En el 2020, fue realizado un proceso de simplificación de trámites de algunos servicios, con la colaboración del Ministerio de Administración Pública (MAP). <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Minutas, listado de participantes. b) Plataforma ICA. c) PEI 2021-2024 	<p>No se han automatizado los servicios cuyos trámites fueron simplificados.</p> <p>No se actualiza la información de los servicios brindados a los ciudadanos/clientes que aparece en la página web.</p> <p>No se han socializado la política de calidad de los servicios, creación del manual de calidad y manual de control interno.</p>

	<p>d) Resolución No. 0004-2022, que crea la Mesa Técnica de Reforma, Transformación y Relanzamiento del Ministerio.</p> <p>e) Política de Calidad de los Servicios.</p> <p>f) Manual de Calidad y Manual de Control Interno.</p> <p>g) Resolución núm. 0035-2021, que crea el Sistema Integrado de Gestión del Control Interno Institucional, como parte del proceso de implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>h) Servicios simplificados.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>l) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>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>Existe la promoción de la transversalidad entre las unidades organizativa, implementada a través del Procedimiento de Traslado del Servidor y Procedimiento de Promoción de servidores.</p> <p>De acuerdo a la Encuesta de Clima Laboral, realizada en el 2021, el 82.35 % de las personas perciben que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional. Mientras que el 87.81% considera que en su área</p>	<p>No se ha socializado el procedimiento de Reporte de Inconvenientes relacionados con las Funciones.</p>

	<p>se concilia con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento de Reporte de Inconvenientes relacionados con las Funciones, código MA-I-PC-RH-038. b) Procedimiento de Traslado del Servidor, código MA-I-PC-RH-028. c) Procedimiento de Promoción de servidores, código MA-I-PC-RH-029. d) Informe Encuesta de Clima Organizacional. 2020-2021. 	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>Existe enfoque hacia las cuestiones sociales, ejemplificada a través de la Política de RRHH y de los procedimientos de Licencias y Permisos: Licencias Médicas y Licencia para Estudios Con o Sin Disfrute de Sueldo, Licencia de maternidad y paternidad, y Licencias y Permisos MA-I-PC-RH-025 que incluye Licencia para cuidar cónyuges, padres o hijos. Además, se otorgan permisos conforme a la Ley 41-08 para Docentes y Discentes.</p> <p>Recientemente el ministerio incrementó su plan de beneficios otorgando al servidor el pago del 50 % del plan complementario de las ARS.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de Recursos Humanos (RRHH), código MA-I-PO-RH-001. b) Informes de reloj biométrico de asistencia. c) Control de Asistencia y Puntualidad, MA-I-PC-RH-023 para registrar la hora de entrada y salida en el Reloj de ponchado. 	

	<ul style="list-style-type: none"> d) Licencias y Permisos MA-I-PC-RH-025 que incluye Licencia para cuidar cónyuges, padres o hijos. e) Licencias por maternidad y paternidad. f) Licencia para Estudios con o sin disfrute de sueldo, código MA-I-PC-RH-018, según establece la Ley No. 523-09, Art. 75 g) Programación y Control de Vacaciones, código MA-I-PC-RH-027, disfrute de vacaciones anuales remuneradas y programadas en conformidad a la Ley de Función Pública No. 41-08. h) Procedimiento de Concurso Interno y Externo, código MA-I-PC-RH-004. i) Política de permisos, tardanzas, vacaciones y licencia. j) Operativo médico. Prevención salud masculina. 	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>Existe igualdad de acceso a la función pública dado el respeto que se da al derecho universal de acceder a los cargos públicos y a las oportunidades de la función pública, sin otro criterio que el mérito personal y sin discriminación de género, discapacidad o de otra índole. Esto puede confirmarse leyendo los derechos individuales contenidos en la Política de RRHH del Ministerio.</p> <p>El 69.33 % de los empleados percibe que en la institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de Recursos Humanos (RRHH), código MA-I-PO-RH-001. b) Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020-2021. 	

<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se dispone de un lugar de trabajo y condiciones ambientales adecuadas. Estos aspectos están previstos en la Política de Recursos Humanos, la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Política Ambiental Institucional.</p> <p>La Política de RRHH establece las condiciones de trabajo en el ministerio mientras que la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como objetivo principal establecer los lineamientos en materia de seguridad y salud en el trabajo, necesarios para promover espacios de trabajo saludables y preservar la vida de los empleados, las instalaciones y el medioambiente. En apoyo a esto, se ha creado el Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo.</p> <p>Además, la institución cuenta con la Política Ambiental Institucional, código MA-I-PO-GM-001 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 medioambiente, entre ellos la reducción de consumo eléctrico y agua. Este plan incluye considerar, en los procesos de compras, aquellos proveedores o suplidores que ofrezcan productos que generen menor impacto al medioambiente.</p> <p>Se realizó el Diagnóstico Ambiental del Edificio Central del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2018, el cual sirvió de base para la realización del Plan de Gestión de Riesgos Ambientales.</p>	<p>No se divulga a través del centro de información informaciones sobre el manejo de los residuos generados por la institución, el gestor ambiental que lo recibe y su disposición final.</p> <p>No se ha divulgado, de manera periódica, ni implementado el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales establecido en la Política Ambiental para su aplicación.</p>
---	--	--

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional, el 81.94 % de los encuestados considera que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar su trabajo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de Recursos Humanos (RRHH), código MA-I-PO-RH-001. b) Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, código MA-I-PO-RH-002. c) Política Ambiental Institucional, código MA-I-PO-GM-001. d) Informe de Diagnóstico Ambiental del Edificio Central del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2018. e) Informe de Encuesta de Clima Organizacional, 2021. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>El ministerio cuenta con un Plan de Carrera y Desarrollo de Competencias. En este sentido, la Política de Recursos Humanos incluye los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo, Evaluación del Desempeño y Promoción. • Procedimientos de Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación y de Evaluación del Desempeño y • Promoción de Servidores, respectivamente. 	No se ha elaborado el Diccionario interno de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública Dominicana

	<p>Se inició el proceso de actualización del Manual de Cargos Clasificados por competencias, bajo mandato 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>Se promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera, con la realización de concursos públicos.</p> <p>De acuerdo a la Encuesta de Clima Laboral, el 62.60 % del personal percibe que se promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Política de Recursos Humanos (RRHH), código MA-I-PO-RH-001. b) Procedimiento de Detección de Necesidades y Coordinación de Capacitación, código MA-I-PC-RH-014. c) Procedimiento de Evaluación del Desempeño y Promoción de Servidores. d) Concursos públicos. e) Procedimiento promoción de servidores f) Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2020-2021. 	
2) Motivación y empoderamiento.	El ministerio ofrece bono por desempeño individual a todos los empleados a modo de motivación.	No se gestiona el empoderamiento.

	<p>También, existe un programa de reconocimiento al personal que otorga relevancia a las conductas asociadas a los principios éticos y valores, el cumplimiento de las normas disciplinarias, así como el buen desempeño en el ejercicio de las funciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Resolución 212-2020, Art. 12 Incentivo por Cumplimiento de Indicadores. b) Procedimiento Reconocimiento Soy Ejemplo. c) Procedimiento Pago Bono por Desempeño. 	<p>No existe una promoción, compensación o reajuste de salarios a los empleados que han logrado titularse como master o doctorado.</p>
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Anualmente se formula un plan de capacitación enfocado en todo el personal, en función de los requerimientos de formación que presentan las áreas, a los fines de cumplir con sus objetivos y metas.</p> <p>El personal tiene acceso a la oferta continua de capacitación a través de distintas instituciones públicas y privadas, costeadas por la institución, brindando la oportunidad de desarrollar sus competencias y crear una carrera profesional.</p> <p>De acuerdo a la Encuesta de Clima Laboral, el 73.10 % de los encuestados, considera que el programa de capacitación está alineado a sus funciones. Mientras que el 80.26 % considera que la capacitación que recibe está relacionada con su desarrollo profesional. Así, el 48.86 % percibe que en la institución se promueve la cultura de la profesionalización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Programación Anual de Capacitación. 	

	b) Listado de participación. c) Informe de Encuesta de Clima Organizacional, 2021.	
--	---	--

Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>Desde la Dirección de Recursos Humanos, se generan reportes de ausentismo. Además, se llevan las estadísticas del nivel de absentismo e índice de rotación del personal.</p> <p>Fue instalado un buzón de quejas y sugerencias internas, enfocado en los servicios internos y el clima laboral.</p> <p>Se realiza seguimiento al índice de ausentismo y el índice de rotación.</p> <p>Existe un borrador de procedimiento del buzón de quejas y sugerencias internas.</p> <p>En coordinación con el MAP, el ministerio realizó la Encuesta de Clima Organizacional en el periodo del 7 de diciembre de 2020 al 20 de enero del 2021.</p> <p>En el proceso de revisión de reglamentos técnicos ambientales participan representantes de diferentes áreas en el Comité Consultivo Interno (CCI).</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Reporte de ausentismo.</p>	<p>No está en funcionamiento el buzón de quejas y sugerencias internas.</p> <p>No ha sido aprobado ni socializado el procedimiento del buzón de quejas y sugerencias internas</p>

	<ul style="list-style-type: none"> b) Índice de rotación del personal. c) Procedimiento de Control de Asistencia y Puntualidad. d) Buzón de quejas y sugerencias internas. e) Borrador de procedimiento del buzón de quejas y sugerencias internas. f) Informe de Encuesta de Clima Organizacional, 2020-2021. g) Minutas Comité Consultivo Interno (CCI). h) Procedimiento para la elaboración de instrumentos de regulación ambiental, bajo la resolución No. 11/2013. 	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>De acuerdo a los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, el 63.44 % del personal del ministerio encuestado considera que participa en la elaboración y la implementación de los planes de mejora que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de la institución.</p> <p>Se levantó un procedimiento para que el personal pueda reportar los inconvenientes con las actividades de su puesto y las mejoras que estime pertinente.</p> <p>El ministerio plantea las actividades de mejora en la Política de Calidad de los Servicios, donde se considera la reunión periódica con los dueños de procesos para dar seguimiento al nivel de cumplimiento de los servicios. Se plantea que los dueños de procesos realizaran actividades de mejoras para asegurar el cumplimiento de los servicios que ofrecen.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No ha sido socializado con el nuevo personal el Procedimiento de “reportes inconvenientes relacionados con las funciones”, código MA-I-PC-RH-038.</p> <p>No se ha aprobado el procedimiento de quejas y sugerencias internas para habilitar el buzón interno.</p> <p>No ha sido socializada la Política de Calidad de los Servicios.</p>

	<p>a) Informe de Encuesta de Clima Organizacional, 2020-2021.</p> <p>b) Procedimiento de Reportes Inconvenientes Relacionados con las Funciones, código MA-I-PC-RH-038.</p> <p>c) Política de Calidad de los Servicios Públicos.</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>El Código de Ética del Ministerio contempla el procedimiento y los mecanismos que existen para que el personal pueda denunciar posibles conflictos éticos o de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Código de Ética Institucional.</p> <p>b) Capacitación de conflictos de intereses, 2018.</p>	<p>No se han realizado capacitaciones sobre conflictos de interés debido a la pandemia. La última fue en 2018.</p>
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>El personal del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales participa frecuentemente en las distintas actividades que impulsa la institución, en coordinación con diversos grupos de interés, a los fines de contribuir en esas actividades.</p> <p>Existe un borrador de la política de responsabilidad social.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Jornadas de salud, limpieza de playas, etc.</p>	<p>No se ha aprobado la política formal sobre la responsabilidad social.</p>
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los</p>	<p>Se han realizado capacitaciones enfocadas al personal que integra las áreas de servicios y/o contacto con los usuarios/clientes del ministerio.</p> <p>Se realizan encuestas para conocer la percepción de los ciudadanos/clientes sobre diferentes tópicos</p>	<p>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.</p>

<p>ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>entre ellos el trato recibido por los prestadores de servicios.</p> <p>Existe un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones. También, un Manual para la Atención al Cliente/Usuario.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Informe de quejas, sugerencias y felicitaciones.</p> <p>b) Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021.</p> <p>c) Correo y listado de participación de capacitaciones enfocadas en el personal que integra las áreas de servicios y/o contacto con los usuarios/clientes del ministerio.</p>	<p>No ha sido divulgado el manual de atención a clientes/ciudadanos.</p>
---	---	--

2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</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.</p> <p>Existen indicadores relacionados con el rendimiento individual contenidos en el Procedimiento de Gestión de Evaluación del Desempeño.</p> <p>Las evaluaciones están orientadas a cumplimiento de metas, régimen disciplinario y competencias. Actualmente solo se realizan las primeras dos por disposición del MAP.</p> <p>Evidencias:</p>	<p>No se ha realizado la aplicación íntegra de este procedimiento. No se evalúan las competencias.</p> <p>No se ofrecen capacitaciones sobre la productividad laboral.</p>

	<p>a) Procedimiento de Gestión de Evaluación del Desempeño, código MA-I-PC-RH-005.</p> <p>b) Formulario de Evaluación de Desempeño.</p> <p>c) Informe de resultados de evaluación de desempeño.</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Las operaciones del ministerio, la comunicación interna (intranet, correo institucional, boletín digital de las instituciones) y la comunicación externa a través de la página web y del correo institucional están apoyadas en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).</p> <p>De acuerdo con los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, el 97.48 % del personal considera que para el desempeño de sus funciones es indispensable usar las tecnologías de información y comunicación (computadora, internet, celular, audio, correo electrónico, nube, base de datos, redes, web, podcast, software, hardware). El 93.70 %, dice que utiliza eficientemente las tecnologías de la información para mejorar procesos, trámites y servicios. Mientras que el 92.86 % dice que en su área se dispone de la habilidad para utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de nuestras funciones.</p> <p>Se cuenta con una intranet institucional como apoyo tecnológico de la información transversal del ministerio.</p> <p>El personal fue informado a través del Boletín de RRHH, sobre la importancia del teléfono (fijo) y el correo electrónico como herramientas de trabajo.</p>	<p>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.</p> <p>No se han socializado los indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Página web del ministerio. b) Informes de SIGEF. c) Sistema Informe de Cumplimiento Ambiental (ICA). d) Informe de Encuesta de Clima Organizacional, 2020.2021. e) Intranet. f) Boletín de RRHH, abril 2021. 	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.	<p>En el Ministerio Se realiza un control de las actividades formativas, así como un registro del personal capacitado por área.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Listado de capacitaciones. b) Plan de capacitación anual. 	<p>No se han implementado indicadores de medición de la eficacia de la capacitación.</p> <p>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.</p>
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>Existen acciones de reconocimiento individual, como son el pago de bono por desempeño y la implementación del Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo”.</p> <p>En el borrador de la resolución de la Semana de la Calidad se prevé el reconocimiento colectivo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Procedimiento de Evaluación del Desempeño. b) Pago Bono por Desempeño. c) Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo”. d) Borrador resolución de la Semana de la Calidad. 	<p>No se realizan reconocimientos colectivos por los logros institucionales.</p>

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Documento Externo
SGC-MAP

Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:

Subcriterio 8.I. Mediciones de percepción, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>El ministerio realiza constantemente actividades de participación ciudadana relacionadas con fortalecer capacidades para la sostenibilidad ambiental integrando la protección, cuidado y conservación del medioambiente y los recursos naturales a nivel Nacional.</p> <p>Dichas actividades se llevan a cabo desde sus direcciones de Educación Ambiental y Participación Social; los viceministerios de Costeros y Marinos, Recursos Forestales, Gestión Ambiental, Suelos y Aguas y Áreas Protegidas. Su impacto alcanza sectores de la sociedad como instituciones públicas, privadas, académicas, militares, empresariales, religiosas y grupos comunitarios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fotos, memorias, plataformas digitales, redes sociales y registros de actividades disponibles en la Dirección de Educación Ambiental. b) Memoria anual de actividades educativas, c) Concursos de arte y reciclaje. d) Proyectos comunitarios. 	<p>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.</p> <p>No se divulgan los resultados de las mediciones de calidad del aire del agua y del ruido. Tampoco se publican en la página web.</p>
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales es una institución de alcance nacional que cuenta con departamentos provinciales y municipales en todo el país, desde donde despliega sus actividades en las diferentes áreas temáticas que lo forman. La reputación del ministerio corresponde a la de una institución de alcance</p>	<p>No se han realizado encuesta de percepción a la sociedad.</p>

	<p>nacional que cuenta con departamentos provinciales y municipales en todo el país, desde donde despliega sus actividades en las diferentes áreas temáticas que lo forman. Desde esta posición asume que sus prácticas sirven de ejemplo y, en este sentido, ha contribuido con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Departamento de Compras cuenta con una plantilla para planificar el presupuesto anual con una lista desplegada de artículos y productos comerciales con opción a elegir entre productos reutilizables, biodegradables, sostenibles, productos de energía renovable. • El Ministerio cuenta con un proceso de recolección de cajas de cartón producto de las compras realizadas en el Ministerio, asimismo, recolecta los desechos sanitarios de papel higiénico en la fuente, que son retirados por una entidad prestadora del servicio. • Existe un programa de capacitación sobre Fortalecimiento Institucional a los fines de capacitar al personal sobre Consumo Responsable, Oficinas Verdes y temas que nos permiten formar y ser ejemplo en la protección del medioambiente. • Existen actividades, en el marco del Proyecto Comunitario, donde se dan ayudas (no dinero en efectivo), tales como: entrega de sillas de ruedas, remodelación de techos y viviendas, donación de libros, juguetes, plantas y otras facilidades a personas en desventaja en la sociedad. 	<p>No se cuenta con un programa integral para la disposición final por tipo de residuo en la fuente.</p>
--	--	--

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Nómina de la institución. b) Facturas de compra de productos que puedan ser reutilizables, biodegradables y sostenibles con el medioambiente. c) Términos de referencias o pliego de condiciones de licitaciones de compras reutilizables o biodegradables y sostenibles con el medioambiente. d) Informe de cantidad de residuos retirados por los prestadores de servicio. e) Listado, fotos e informes de personas beneficiadas. 	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>El ministerio apoya a sus empleados cuando se encuentran en una situación de desventaja debido a una eventualidad, para lo cual existe una cuenta para ayudas y donaciones.</p> <p>La Dirección de Educación Ambiental realiza actividades culturales en fechas patrias y otros, talleres como ralis que consisten en juegos de aprendizajes, concursos, desfiles de moda, maratón (en todas estas actividades se incluye la educación ambiental).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Relación de ayudas o nombres de empleados beneficiados. b) No. de cuenta 2.41 para ayudas internas. 	<p>No se ha socializado internamente la información de que el Ministerio destina recursos para aquellos empleados que tienen alguna situación de desventaja.</p> <p>No se ha socializado con los empleados y público que el Ministerio de Medio Ambiente presta sus instalaciones tales como Ruinas de Engombe y local del Instituto de Medio Ambiente para fotos de bodas.</p>
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país,</p>	<p>En las áreas protegidas se capacita a grupos comunitarios que realizan actividades de guía, pequeños comercios, tour operadores, alquiler de</p>	<p>No se han realizado encuestas de percepción a la sociedad.</p>

<p>incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>animales de montura, entre otras actividades comerciales que realizan las comunidades en estos espacios naturales para recibir a los visitantes por los cuales reciben ingresos económicos que aumenta su nivel de vida.</p> <p>Se hacen proyectos de ferias artesanales con artículos reciclados, reutilizados y orgánicos, con la Federación de Artesanos (FEDARTE) y otros con artesanos de la comunidad.</p> <p>Se da capacitación al personal técnico de las empresas e industrias del sector agropecuario y manufacturero como parte de la realización de diagnósticos sobre Producción Más Limpia. Esto incluye también al personal del sector gubernamental. Se realiza a través de la Dirección de Producción y Consumos Sostenible del ministerio.</p> <p>Se realiza el Premio de Producción Más Limpia. La iniciativa es un mecanismo para promover e incentivar la implementación de la estrategia del ministerio sobre producción más limpia y el uso eficiente y sostenible de los recursos naturales en el país.</p> <p>La Dirección de Participación Social, la Dirección de Educación Ambiental y el Programa de Gestión de Residuos Sólidos trabajan en el programa Mi País Seguro. Se ofrecen charlas educativas y se realizan talleres de reciclaje a fin de que los comunitarios con estos cursos puedan producir productos que le generen ingresos económicos.</p>	
---	---	--

	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Listados, vídeos, fotos y minutas. b) Informe de Proyectos de ferias artesanales con artículos reciclados, reutilizados y orgánicos. c) Ver información en la Dirección de Áreas Protegidas. d) Premios de Producción Más Limpia. e) Registro de empresas e instituciones que han recibido capacitación sobre producción más limpia. f) Listas de participantes en talleres, concursos, fotos. 	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>El ministerio gestiona la prevención de la corrupción implementando y ejecutando la normativa de Transparencia bajo los lineamientos de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), órgano rector en la materia y demás leyes complementarias.</p> <p>Cuentan con un Código de Ética en el que se plantean los valores institucionales que todo servidor debe aplicar en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>El ministerio cuenta con el Procedimiento para la Consulta Pública, en que se da derecho de participar a cada ciudadano.</p> <p>Realiza concursos públicos. Estos se publican en la página de Concursa, a través de Comunicación Interna, Murales del ministerio y demás instituciones del Estado.</p>	<p>No se han realizado encuestas de percepción a la sociedad.</p>

Facilita la participación Social, en el Proceso de Evaluación Ambiental, mediante un reglamento que permite a la ciudadanía conocer cómo pueden impactarles los proyectos que se levanten en su entorno (Reglamento y Procedimiento para la Consulta Vistas Públicas en el Proceso de Evaluación Ambiental). En este documento se establece que consultores y promotores de obras desarrollen un plan de socialización con las comunidades aledañas, y dejen claro si se garantiza la conservación de los recursos naturales tales como servicio de agua, drenaje, paisaje, si ha de generar contaminación sónica y otros aspectos que perturben la tranquilidad de la gente.

Evidencias:

- a) Informes y lista de participación de Consultas públicas sobre instrumentos regulatorios.
- b) Informes y lista de participación de Consultas pública basada en la evaluación de impacto ambiental
- c) Canales de comunicación dirigidos a los ciudadanos para presentar denuncias, brindar orientación en general sobre los servicios y realizar solicitudes de permisos.
- d) Reporte de las denuncias en las redes sociales, registros de llamadas de línea verde o sistema de denuncias ambientales.
- e) Informe de denuncias por usuarios anual/ semestral/ trimestral... (Participación Social).
- f) Reglamento de Consulta Pública, publicado en el portal web.
- g) Publicación de los Concursos Públicos en la página web.

<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>Se suscribió un acuerdo de colaboración con la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) para fomentar las compras sostenibles (compras verdes) en el Estado (mayo 2017).</p> <p>Como una de las primeras medidas fomentadas por el ministerio, en el marco de este acuerdo y tomando en cuenta que en 2013 el país suscribió el Convenio de Minamata sobre Mercurio (Aprobado por la Resolución No.242-17. Gaceta Oficial No.10896 de fecha 02/11/2017), con el objetivo de proteger la salud humana y el ambiente de emisiones y las liberaciones antropogénicas de ese elemento y sus componentes. Se solicitó a la DGCP instruir a todas las instituciones del Estado, para fines de iluminación (vías de comunicación, espacios públicos, etc.) adquirir luces de tecnología LED o de mayor eficiencia en vez de luces fluorescentes, de vapor de xenón, mercurio, cuarzo o incandescentes. Se solicitó también que sean excluidos de forma inmediata los rubros afines de su sistema evitando así la posibilidad de que dichos productos manifiestamente dañinos al medioambiente puedan ser adquiridos.</p> <p>De igual modo, se solicitó a la Dirección General de Aduanas impedir la entrada al país de todo tipo de lámparas fluorescentes que contengan mercurio en respeto a la salud humana y la protección del medioambiente.</p> <p>El ministerio impulsa el cumplimiento de la ley 225-20 Ley General de Gestión Integral y Co procesamiento de Residuos Sólidos, y se aplican</p>	<p>No se han realizado encuestas de percepción a la sociedad.</p> <p>No son socializados internamente, de manera constante, los acuerdos alcanzados con otras instituciones.</p>
--	---	--

	<p>talleres de capacitación para dar a conocer esta Ley y su Reglamento de Aplicación.</p> <p>Está conformado un equipo para el proyecto de fortalecimiento de la capacidad institucional para la Gestión Integral de Residuos Sólidos (FOCIGIRS), plan de capacitación que está en fase 2 y que se concentra en los sitios de disposición final.</p> <p>El ministerio coordina el Comité Singir (Sistema Nacional Para la Gestión Integral de Residuos).</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdo de colaboración con la Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP) para fomentar las compras sostenibles (compras verdes) en el Estado (mayo 2017). b) Convenio de Minamata sobre Mercurio, con el objetivo de proteger la salud humana y el ambiente de emisiones y las liberaciones antropogénicas de ese elemento y sus componentes. c) Talleres de conocimiento y aplicación de la Ley 225-20 a los servidores públicos (reuniones virtuales e invitaciones). d) Publicación de la Ley 225-20 en la página web y en periódico de circulación nacional. e) Se han realizado reuniones virtuales para el proyecto FOCIGIRS. f) Informe Comité Singir (Sistema Nacional Para la Gestión Integral de Residuos). 	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los</p>	<p>El ministerio facilita la accesibilidad a los servicios públicos. En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, el 77.61 % de los encuestados considera que la</p>	<p>No se han realizado encuestas de percepción a la sociedad sobre la accesibilidad a las informaciones en</p>

Documento Externo
SGC-MAP

<p>principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>institución es fácilmente localizable (para ofrecer los servicios).</p> <p>La DIGEIG realiza evaluaciones del portal de transparencia de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 2021.</p> <p>b) Informe de DIGEIG sobre evaluación portal de Transparencia.</p>	<p>sentido general, transparencia y el comportamiento ético.</p>
---	---	--

Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>El ministerio ha realizado varias iniciativas con el fin de preservar y mantener los recursos internos. Entre ellas, las que se describen a continuación.</p> <p>En el 2018, elaboró la Política Ambiental Institucional código MA-I-PO-GM-001 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 medioambiente, por ejemplo, con la reducción de consumo eléctrico y agua. Este plan incluye considerar, en los procesos de compras, aquellos proveedores o suplidores que ofrezcan productos que generen menor impacto al medioambiente.</p> <p>-Existen programas de capacitación sobre las 3Rs (reducción, reutilización y reciclaje) para todos los</p>	<p>No se ha implementado el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales de la Política Ambiental institucional.</p> <p>No se ha actualizado e implementado la Política Ambiental Institucional.</p> <p>No se tiene estadísticas sobre el grado de cumplimiento de los instrumentos regulatorios.</p> <p>No existe un documento del programa Nacional 3r.</p> <p>No se ha implementado encuesta de evaluación del cumplimiento del programa de clasificación de residuos sólidos.</p> <p>No se ha realizado el cambio de la flotilla de vehículos que sean amigables con el medio ambiente y uso de energía</p>

	<p>sectores de la sociedad interesados en conocer los aspectos relacionados con la Cultura de las 3Rs, insertando este tema en la población, como un aporte a las soluciones sostenibles en el manejo de los residuos, promoviendo el consumo responsable y sostenible.</p> <p>Se ha realizado un programa interno de clasificación de residuos sólidos con papel.</p> <p>Se han realizado programa de Capacitación Interna, 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.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Fotos, listados de capacitación, documentos e informes. b) Diagnóstico Ambiental del Edificio Central del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2018. c) Fotos de recursos de clasificación, fotos de capacitaciones internas, listados de asistencia, revista Educando, publicación de capacitaciones grabadas en el intranet y cuenta en YouTube del ministerio. d) Programa de ahorro de papel y tintas. e) Fotos de los zafacones para clasificar los residuos sólidos, documento del programa, informes. f) Correos interno, publicaciones en murales internos. 	<p>No se realiza de manera permanente campañas internas de sensibilización por correo masivos sobre 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.</p>
--	--	--

<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El ministerio mantiene relaciones con los grupos de interés (entidades públicas, privadas y de la sociedad civil) que inciden en el sector ambiental. Esto se evidencia en los acuerdos de colaboración que se han suscrito a la fecha y las iniciativas desarrolladas cada año.</p> <p>Participa en las actividades de los Actos de Certificación de Sostenibilidad 3Rs.</p> <p>Se reúne con todas las fundaciones y sectores industriales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Fotos o publicaciones sobre las reuniones del ministerio con fundaciones y sectores industriales. b) Actos de Certificación de Sostenibilidad 3Rs c) Lista de acuerdos interinstitucionales público-privados. 	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>El ministerio da seguimiento continuo a las noticias (positivas y/o negativas) que se generan en relación a sus actividades o al sector ambiental. Es por ello que, diariamente, la Dirección de Comunicaciones recoge las noticias que se generan en relación al ministerio, al sector y a los grupos de interés vinculados a la institución. Cada día se prepara un reporte de noticias (síntesis) que se envía por correo electrónico a todo el personal del ministerio (Síntesis noticias digital y prensa escrita) que se cuelga en intranet.</p> <p>En una semana producen hasta seis (6) notas de prensa.</p>	

	<p>Evidencias:</p> <p>a) Resumen de noticias ambientales y posteo en las redes sociales y en el portal del ministerio.</p> <p>b) Informe de prensa por cada nota de prensa enviada a los medios de comunicación.</p>	
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Para mejorar la integración institucional el ministerio ha sometido una nueva estructura organizacional, ampliando las responsabilidades del Departamento de Género dentro de la Dirección de Participación Social, para que sea el “Departamento, Inclusión y Desarrollo” y que lidere la elaboración de las políticas de inclusión e igualdad de oportunidades dentro de la institución así como la identificación de proyectos que fortalezcan la accesibilidad y el disfrute de las áreas protegidas y el medioambiente para toda la población del país sin importar sus condiciones de género, etnicidad, discapacidad u otras.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Estructura organizacional del Departamento de Género).</p>	<p>No se ha realizado la organización programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas.</p> <p>No se cumple con la proporción d empleos para personas discapacitadas de acuerdo con Ley Orgánica Sobre Igualdad De Derechos De Las Personas Con Discapacidad No. 5-13</p> <p>No se cuenta con un listado de personas discapacitadas.</p>
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>En relación a este punto, es importante destacar que, en el marco del décimo séptimo aniversario del ministerio celebrado en 2017, fue creado el Voluntariado Ambiental de la institución, a fin de promover la participación de las comunidades en la conservación, gestión y uso sostenible de los recursos naturales y el medioambiente. Recientemente, se está trabajando en su relanzamiento.</p>	<p>No se promueve la participación de empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>No se promueve el voluntariado ambiental.</p>

Además, el ministerio es signatario de convenciones y convenios internacionales a partir de los cuales en el país se desarrollan proyectos con fondos internacionales. En ese sentido la institución es punto focal en el país de:

- 1) Proyecto Red Mesoamericana de Educación Ambiental, Estrategia Mesoamericana de Sostenibilidad Ambiental (EMSA) en conjunto con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, para el desarrollo y estrategias de saberes en la educación ambiental.
- 2) Red de Formación Ambiental para América Latina y el Caribe con las Naciones Unidas.
- 3) Convenio de Cartagena: Convenio para la Protección y el Desarrollo del Medio Marino de la Región del Gran Caribe.
- 4) Convenio de Cartagena: Protocolo Relativo a las Áreas y Flora y Fauna Silvestres Especialmente Protegidas del Convenio para la Protección y el Desarrollo del Medio Marino en la Región del Gran Caribe-SPAW.
- 5) Convenio de Cartagena: Protocolo Relativo a la Contaminación Procedente de Fuentes y Actividades Terrestres del Convenio para la Protección y el Desarrollo del Medio Marino en la Región del Gran Caribe.
- 6) Convenio de Basilea sobre el Control de los Movimientos Transfronterizo de Desechos Peligrosos y su Eliminación.
- 7) Convenio de Estocolmo sobre los Contaminantes Orgánicos Persistentes (COPS).

- 8) Convenio de Rotterdam sobre el Procedimiento de Consentimiento Fundamentado Previo Aplicable a Ciertos Plaguicidas y Productos Químicos Peligrosos Objetos de Comercio Internacional.
- 9) Convenio de Minamata sobre el Mercurio.
- 10) Convención sobre la conservación de las especies migratorias de animales silvestres (CMS), “Convenio de Bonn”.
- 11) Convención sobre la Diversidad Biológica (CDB).
- 12) Protocolo de Cartagena sobre Seguridad de la Biotecnología.
- 13) Protocolo de Nagoya, sobre acceso a los recursos genéticos y participación justa y equitativa en los beneficios que se deriven de su utilización.
- 14) Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestre (CITES).
- 15) Convención Relativa a los Humedales de Importancia Internacional, especialmente como Hábitat de Aves Acuáticas (RAMSAR).
- 16) Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN).
- 17) Comité Regional de Unión Internacional para la Conservación para la Naturaleza, UICN.
- 18) Comité Nacional de Unión Internacional para la Conservación para la Naturaleza, UICN.
- 19) Punto Focal Político para el Comité Unión Internacional para la Conservación para la Naturaleza, UICN Regional.
- 20) Convención Interamericana para la protección y conservación de las Tortugas Marinas.

- 21) Convención de las Naciones Unidas de Lucha Contra la Desertificación en los Países Afectados por Sequía Grave o Desertificación, en particular en África-(UNCCD).
- 22) Tribunal Internacional de Derechos del Mar, establecido en el marco de la Convención de las Naciones Unidas sobre el Derecho del Mar.
- 23) Tratado de Libre Comercio entre República Dominicana, Centroamérica y Estados Unidos, (DR-CAFTA).
- 24) Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo (CCAD)
- 25) Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático -(UNFCC).
- 26) Protocolo de Kioto de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático.
- 27) Comisión Ballenera Internacional.
- 28) Autoridad Internacional de los Fondos Marinos (ISA).
- 29) Grupo de América Latina y el Caribe ante las Naciones Unidas (GRULAC).

Evidencias:

- a) Matriz de proyectos de desarrollo internacional donde el Ministerio de Medio Ambiente ha participado.
- b) Memorias, fotos, informes, listado de participación, documento de apoyo de proyectos de desarrollo internacional.
- c) Información sobre el Voluntariado Ambiental en la Dirección de Educación y Divulgación Ambiental/ Dirección de Participación Social.

<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>El ministerio fomenta y participa constantemente en iniciativas de intercambio productivo de conocimiento e información con otros grupos de interés.</p> <p>Como parte del <i>benchmarking</i>, la institución ha adoptado el Premio Nacional de Producción Más Limpia, una experiencia realizada a nivel internacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Conferencias, charlas y talleres. b) Informes de las reuniones y encuentros con otras organizaciones nacionales o internacionales. c) Premios de Producción Más limpia. Informes de los premios realizados. d) Registro de empresas e instituciones que han recibido capacitación en Producción Más Limpia. 	<p>No se realizan actividades para compartir internamente los conocimientos adquiridos en actividades Internacionales al resto del personal.</p> <p>No se realizan estadísticas sobre las conferencias/charlas/talleres en los que participan los técnicos el Ministerio a nivel Internacional.</p>
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La institución tiene formado el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo desde 2013, actualizado en los años 2020-2021, cuyo objetivo es prevenir la ocurrencia de accidentes y afectación a la salud. Este comité ha elaborado los siguientes documentos: Programa de Trabajo Anual del Comité y Plan de Contingencia ante Sismos, Huracanes e Incendios.</p> <p>Se han realizado, entre otras, las siguientes charlas:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Charla sobre “Lactancia Materna” y sus implicaciones en la salud tanto para la madre como para el recién nacido; 	<p>No se ha corregido el borrador sobre medidas de prevención que un técnico debe de tomar en cuenta a la hora de realizar una inspección a instalaciones industriales, ríos, áreas protegidas, etc.</p> <p>No se ha logrado el cumplimiento total de las actividades del Programa de Trabajo del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>Se aplica socialización técnica sobre el plan de acción y capacitación para la realización del simulacro de prevención.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> · Charla sobre “Prevención del Cáncer de Mama” (se realiza cada año en conmemoración del Día Mundial del Cáncer de Mama); · Charla sobre la Ley No. 379-81 que establece el régimen de jubilaciones y pensiones del Estado dominicano. · Charla sobre “Seguridad y Educación Vial” con especialistas de la Dirección General de Tránsito Terrestre (DIGESETT). <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Política de Seguridad y Salud en el Trabajo. b) Programa de trabajo del Comité de Calidad y Seguridad en el Trabajo, Política de seguridad y salud en el trabajo y el Plan de contingencia. c) Informes, minutas, listado y fotos del simulacro realizado. d) Informes, listados y fotos de capacitaciones sobre prevención del cáncer de Mama. e) Listado de participación, fotos, de las actividades realizadas sobre programa de Seguridad Vial. 	<p>No se ha realizado el plan de simulacro de evacuación en caso de sismos con todo el personal, realizado por la institución.</p> <p>No existe un programa de capacitación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>Como parte del compromiso asumido en materia de la responsabilidad social, se han realizado como evidencias las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Operativos médicos. · Actividades de Limpieza de playas. · Actividades de Reforestación. · Participación en las campañas de concienciación sobre enfermedades eventuales como Dengue, Chikungunya y 	<p>No se ha socializado con el personal interno la política de responsabilidad social.</p> <p>No se publican los resultados del consumo de energía, reducción de residuo, consumo y reducción de agua, otros.</p> <p>No se ha aprobado el borrador de la Política de Responsabilidad Social.</p>

	<p>Zika, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> Participación en actividades de género (campañas contra la violencia de género; campaña de orientación sobre la igualdad y equidad; campaña sobre violencia intrafamiliar enfocada en género). Actividades del Día Internacional de la Mujer. Día Internacional de la Mujer. Actividades de prevención de Cáncer de mama. Semana de Lactancia. Celebración del Día Internacional de No violencia contra la mujer (taller para mujeres víctima de violencia). 	
--	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>El ministerio cuenta con un catálogo de los servicios públicos. Los mismos 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.</p> <p>El ministerio cuenta con varios servicios que han sido colocados en línea a través de la plataforma electrónica Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p>	<p>No se ha establecido el sistema pago de los servicios online.</p> <p>No se ha aprobado la Carta Compromiso por el MAP.</p> <p>No se ha divulgado la política de calidad de los servicios.</p> <p>No se han actualizado los servicios que están en la página web.</p>

	<p>Se tiene registro de los servicios que son demandados por los ciudadanos/clientes.</p> <p>Se ha iniciado el proceso de revisión de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>La institución cuenta con una política de calidad de los servicios, que contiene la declaración de la política de la calidad.</p> <p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana del 2021, aplicada a los ciudadanos/clientes, el índice de satisfacción general fue de un 87.4 %.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana, 2021. b) Página web del VUCE. c) Borrador de Carta Compromiso al Ciudadano. d) Lista de Participantes en los talleres realizados por la ONE. e) Reportes del formulario tiempo de respuesta de los servicios. f) Registro de los servicios que son demandados por los ciudadanos/clientes. 	
<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>El ministerio cuenta con un análisis para la simplificación de trámites de servicios, llevado a cabo en un proyecto coordinado con el MAP.</p> <p>El ministerio emitió la Resolución Núm. 0005-2022 que Dispone la Inclusión del Pago Electrónico y la Recepción de Documentos Digitales en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Dicha medida forma parte del</p>	<p>No se ha implementado la automatización de los servicios.</p> <p>No se ha socializado con los usuarios el sistema para dar seguimiento desde la plataforma web a los proyectos.</p> <p>No se ha habilitado el servicio de consulta de los proyectos a través de la página web).</p>

Documento Externo
SGC-MAP

	<p>cumplimiento de los compromisos asumidos para la implementación de plataformas digitales como prioridad del Programa Gobierno Eficiente, (Burocracia Cero). Esta disposición incluye la implementación de formato digital para la recepción de documentos.</p> <p>Los usuarios directos de los servicios se benefician de las innovaciones realizadas. Por ejemplo, a través de la plataforma Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) pueden solicitar sus servicios sin necesidad de venir personalmente y pueden dar seguimiento a sus proyectos desde la plataforma mencionada.</p> <p>La Dirección de Producción y Consumos Sostenible del ministerio, como parte de la implementación de la estrategia de Producción Más Limpia, capacita al personal técnico de las empresas e industrias del sector agropecuario y manufacturero y a personal del sector gubernamental para que realice el diagnóstico de Producción Más Limpia en su organización.</p> <p>Se realiza el Premio de Producción Más Limpia. La iniciativa es un mecanismo para promover e incentivar la implementación de la estrategia de producción más limpia del ministerio y el uso eficiente y sostenible de los recursos naturales en el país</p> <p>Se cuenta con un registro de las empresas que participan en PML.</p>	<p>No se ha socializado el Manual de Calidad.</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. Con esto, quedó formalizado el sistema para beneficio de la institución y ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plataforma VUCE. b) Resolución Núm. 0005-2022 que Dispone la Inclusión del Pago Electrónico y la Recepción de Documentos Digitales en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. c) Premios de Producción Más Limpia. d) Registro de empresas e instituciones que han recibido capacitación en Producción Más Limpia. e) Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2021. f) Manual de calidad. 	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Como resultado del <i>benchamarking</i>, al tomar en consideración la experiencia de países como Costa Rica y Colombia, el ministerio implementó la estrategia de Producción Mas Limpia y, posteriormente, desarrolló el Premio de Producción Más Limpia y creó la Red Nacional de Producción Más Limpia.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informes y versiones de los premios Nacionales de Producción Más Limpia. 	<p>No se cuenta actualmente con una red activa de Producción Más Limpia.</p>

	b) Decreto No. 337-13 que crea la Red Nacional de Producción Más Limpia y Uso Eficiente y Sostenible de los Recursos.	
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha firmado Acuerdos Interinstitucionales con diversas instituciones, y les ha dado cumplimiento.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Matriz de acuerdos nacionales e internacionales.</p> <p>b) Matriz de acuerdos con agencias de cooperación Internacionales.</p>	<p>No se ha determinado el nivel de cumplimiento de todos los acuerdos que tiene el Ministerio con otras organizaciones gubernamentales.</p> <p>No se socializan de manera regular los acuerdos institucionales con el personal.</p>
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Se realizan auditorías externas por la Cámara de Cuentas y la Contraloría General de la República.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditorías internas. 	<p>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.</p> <p>No se realizan auditorías ambientales a las empresas.</p>
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>A través de la innovación, el ministerio promueve e implementa mejoras continuas. Esto se verifica en la creación o modificación de servicios, productos y procesos.</p> <p>Con la asesoría del Ministerio de Administración Pública, se simplificaron nueve (9) servicios de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Plataforma del Sistema para el Reporte de Informes de Cumplimiento Ambiental (ICA) de las empresas con autorizaciones ambientales.</p>	<p>No se han medido los resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p> <p>No se ha establecido el sistema de pago de los servicios en línea.</p> <p>No se ha implementado la automatización de los servicios simplificados.</p> <p>No se cuenta con una óptima de la plataforma ICA.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> b) Documentación sobre el Anteproyecto de Reglamento para el Manejo Integral y Disposición final de las sustancias y equipos regulados para el protocolo de Montreal. c) Resolución No. 0005-2022, que dispone la inclusión del pago electrónico y la recepción de documentos digitales en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. d) Simplificación de otros servicios, con la colaboración del MAP. 	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Se incorporaron las metas presidenciales vinculadas al sector ambiental en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y en los planes operativos.</p> <p>Fue aprobada por el MAP la nueva estructura de la organización como parte de las reformas del sector público.</p> <p>Se creó una mesa técnica de Reforma, Transformación y relanzamiento del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>Con la implementación de la Ley No. 225-20 sobre Manejo Integrado y Co-procesamiento de Residuos Sólidos, se incluyó el Programa de Gestión de Residuos Sólidos en el Viceministerio de Gestión Ambiental.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Metas presidenciales. b) Resolución No. 0004/2022 Que Crea La Mesa Técnica De Reforma, Transformación Y 	

	Relanzamiento Del Ministerio De Medio Ambiente Y Recursos Naturales. c) Programa de Gestión de Residuos Sólidos.	
--	---	--

Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
l) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>Se realiza la gestión de los recursos a través de la elaboración del presupuesto con los insumos requeridos de acuerdo al Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Cada unidad organizativa cuenta con un presupuesto elaborado de acuerdo a su Plan Operativo Anual (POA), a cuya ejecución se da seguimiento mensualmente, tal como está establecido en el “Instructivo para completar la matriz de seguimiento trimestral del Plan Operativo Anual (POA)”.</p> <p>Asimismo, se cuenta con procedimientos para la gestión de los recursos humanos, tecnológicos y de gestión y control de la información.</p> <p>Se están aplicando acuerdos de desempeño, para evaluar por cada unidad organizacional y por cada empleado el desempeño respecto de los objetivos y metas definidos en el plan operativo anual de cada unidad.</p> <p>En el reglamento del Comité de Calidad, existe una propuesta para incluir el desempeño de los</p>	<p>No se cuenta con un Sistema de Gestión del desempeño organizacional, que contemple indicadores de gestión con los cuales se controlen la efectividad, eficiencia y eficacia de los procesos.</p> <p>No existe una correspondencia entre la planificación del POA, y una ejecución transparente de los recursos en la ejecución presupuestaria del POA.</p> <p>No se hacen auditorías internas para verificar el nivel de ejecución presupuestaria de los POA.</p> <p>No se derogan los recursos a tiempo para el pago de viáticos.</p> <p>No se cumple con lo planificado en el POA en cuanto a la adquisición o compras de los insumos (equipos), solicitados para su cumplimiento.</p> <p>No se ha aprobado el Reglamento de Funcionamiento del Comité de Calidad.</p>

	<p>miembros de dicho comité en la evaluación del desempeño institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Instructivo para completar la matriz de seguimiento trimestral del Plan Operativo Anual (POA). b) Política de Control y Seguridad de la Información, código MA-I-PO-PD-001. c) Acuerdos de desempeños del 2020 que fueron remitidos a la Dirección de Recursos Humanos. d) Procedimientos, elaborados en el marco del proceso de implementación de NOBACI. e) Reglamento de Funcionamiento del Comité de Calidad. 	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>El ministerio ha implementado mejoras relacionadas con la integración y coordinación institucional, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de la plataforma para el registro de la ejecución de los POA, Metas Presidenciales y Proyectos. • Habilitación de la interoperabilidad en 32 provincias y sede central con MOPC, MITUR y Ayuntamientos para otorgar autorizaciones ambientales categoría C, D y No Objeciones en el marco de la Ventanilla Única de Permisos de Construcción, para un instrumento multicanal que integra una plataforma digital. • Creación de Términos de Referencia (fichas técnicas) para los sectores industriales 	<p>No está funcionado al 100% el sistema de integración y coordinación interinstitucional. Solo en 14 provincias.</p> <p>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.</p> <p>No se actualiza la información de los servicios en la página web.</p>

	<p>Porcino, Avícola y Vacuno; para la obtención de su autorización ambiental.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Entrega en línea de los informes de cumplimientos ambiental (ICA). · Plataforma para seguimiento y control de POA, Metas Presidenciales y Proyectos. · Elaboración de formulario de Reporte de Tiempo de Respuesta de Servicios Públicos Solicitados, código MA-E-FO-PD-017. <p>Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Habilitación de interoperabilidad en 32 provincias y sede central para otorgar Autorizaciones Ambientales categoría C, D y No Objeciones en el marco de la Ventanilla Única de Permisos de Construcción, para un instrumento multicanal que integra una plataforma digital. b) Términos de Referencia (fichas técnicas) para la obtención de Autorización Ambiental de los sectores industriales Porcino, Avícola y Vacuno. c) Instrumento multicanal VUCE (Ventanilla de Comercio Exterior). d) Informes de Cumplimiento Ambiental (ICA). e) Plataforma para seguimiento y control de POA, Metas Presidenciales y Proyectos. f) Elaboración de formulario de Reporte de Tiempo de Respuesta de Servicios Públicos Solicitados, código MA-E-FO-PD-017. 	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>Como resultado de la implementación del <i>benchmarking/benchlearnig</i> en las estrategias institucionales, ha sido posible desarrollar</p>	

Documento Externo
SGC-MAP

programas, proyectos y actividades, con un mayor nivel de capacidad técnica y financiera. A modo de ejemplo citamos los siguientes:

- Programa de Pago por Servicios Ambientales (PSA)
- Programa Producción Más Limpia.
- Programa de Reducción de las Emisiones producto de la Deforestación y la Degradación Ambiental (REDD+).
- Proyecto piloto de manglares para el desarrollo, en Monte Cristi, con metodología CATIE.
- Programa de Sostenibilidad 3R con el Centro para el Desarrollo Agropecuario y Forestal (CEDAF).
- Proyecto Transformando la Cadena de Valor del Turismo.

Evidencias:

- a) Programa de Pago por Servicios Ambientales (PSA).
- b) Programa Producción Más Limpia (PML).
- c) Minuta RED de PML
- d) Programa REDD+.
- e) Informes de proyectos REDD+.
- f) Minutas de las reuniones de los proyectos REDD+.
- g) Firma del acuerdo entre CATIE y Medio Ambiente
- h) Participación entrega reconocimiento programa de Certificación 3R.

<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>El ministerio ha realizado alianzas con otras organizaciones tanto públicas como privadas en las que ha tenido colaboraciones para beneficio del sector ambiental. Como ejemplos del resultado eficaz de esas alianzas se pueden citar los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Se está realizando el monitoreo en varias localidades del país a la enfermedad de Pérdida Rápida de Tejidos en Corales Escleractinidos (STCL) por sus siglas en inglés, como parte del acuerdo con la Red Arrecifal Dominicana (RAD). · Se está realizando el monitoreo de los proyectos de viveros y restauración de arrecifes de coral a nivel nacional mediante acuerdo de colaboración con el Consorcio Dominicano de Restauración Costera. · La formación de la red Nacional de Producción Más Limpia y realización de 20 diagnósticos de Producción Más Limpia, como parte de acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI) · El desarrollo de una hoja de ruta para el sector turismo, como parte del proyecto Transformando la Cadena de Valor del Turismo. <p>Evidencias:</p> <p>a) Reporte de monitoreo anual de viveros de coral, 2021.</p> <p>b) Reporte de monitoreo a las enfermedades de coral en corales escleractinidos (RAD).</p>	<p>No se llevan registros de las mediciones del grado de cumplimiento de los acuerdos.</p> <p>No son socializados los grados de cumplimiento de los acuerdos interinstitucionales.</p> <p>No existe instrumento para medir el grado de cumplimiento de los acuerdos.</p>
---	--	--

	<p>c) Acuerdo de colaboración entre medio ambiente y la Red Arrecifal Dominicana (RAD).</p> <p>d) Informe final resultados SAMAR POA 2021.</p> <p>e) Listado de Acuerdos Firmados entre Medio Ambiente y otras Entidades Privadas.</p>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>El ministerio ha aplicado el uso de TIC para su fortalecimiento. Se firmó en el año 2021 un acuerdo de cooperación interinstitucional con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), a los fines de establecer las acciones y compromisos para incorporarse a los servicios que ofrece la OGTIC.</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>Desde septiembre del 2018, el ministerio inicio la automatización de sus servicios en línea, a través de la plataforma Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) y actualmente hay 12 servicios que se ofrecen en línea.</p> <p>Se creó la plataforma del Sistema de Información de Cumplimiento Ambiental (ICA). Las personas y empresas consultoras pueden remitir el ICA que da seguimiento al Plan de Manejo y Adecuación Ambiental (PMAA).</p>	<p>No se ha actualizado la información sobre los servicios en la página web.</p> <p>No se han implementado facilidades para el pago de los servicios en línea a través de tarjeta de crédito y/o otra forma de pago.</p> <p>No se ha divulgado a todo el personal el acuerdo de cooperación entre el Ministerio y la OPTIC.</p> <p>No existe un enlace en la página web del ministerio para acceder a los servicios de VUCE.</p> <p>No se le da seguimiento a la plataforma ICA sobre su correcto funcionamiento.</p> <p>No se ha realizado encuesta a los usuarios de la plataforma ICA para conocer su nivel de satisfacción.</p> <p>No se ha implementado ni divulgado la Política Ambiental institucional debido a que no se ha actualizado.</p> <p>No se exige que los soportes de los informes de las Asociaciones sin Fines de Lucro sean entregados de manera digital.</p>

	<p>A través del Viceministerio de Recursos Costeros y marinos, el ministerio ha puesto en línea su servicio de Limpieza de Playas.</p> <p>Se implementó el sistema de digitalización del proceso de rendición de cuentas de las asociaciones sin fines de lucro, mediante el Sistema Integral de Gestión SIGASFL. Este es un sistema de información al que se accede a través de la web, incluye información sobre de las ONG en el territorio nacional, para solicitar subvención, registrar sus actividades, rendir cuentas e interactuar de manera virtual con el Centro Nacional de Fomento y Promoción de las ASFL. Es decir, que sirve de plataforma para impulsar la gestión de programas de desarrollo a nivel nacional y contribuir a que las asociaciones no gubernamentales receptoras de fondos estatales brinden un mejor servicio a la población.</p> <p>Se implementó plataforma para trabajar POA, Metas y Proyectos.</p> <p>CRM, permite el ahorro de papel y seguimiento de los servicios solicitados por los ciudadanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Acuerdos de cooperación y de prestación de servicios OPTIC-Medio Ambiente. b) Plataforma ICA en el enlace: https://icavl.azurewebsites.net/). c) Plataforma para trabajar POA, Metas y Proyectos. d) Sistema SIGASFL 	<p>No se ha habilitado en el CRM (Customer Relationship Management, por sus siglas en inglés) que los usuarios pueden verificar el estado de sus proyectos.</p>
--	---	---

	<p>e) Formulario de solicitud de limpieza de playas, en la página web.</p> <p>f) CRM.</p>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>En el ministerio se han realizado distintas auditorias, por la Cámara de Cuentas de la República, tanto en el año 2008 como para los períodos 2010-2014, 2015-2016 y 2017-2019, sobre la relación de ingresos y gastos, donde se han identificado áreas de mejora a nivel institucional.</p> <p>Hay un estricto control a través del Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), que no permite desviaciones en las gestiones financieras. Este sistema funge como el instrumento facilitador del cumplimiento del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado (SIAFE).</p> <p>Se cuenta con una unidad interna de la Contraloría General de la República, la cual realiza auditorías al 100 %, de las solicitudes que recibe para libramiento y liquidación de fondos, ingresos y pagos de cheques. Es decir, se fiscaliza que toda la información esté de acuerdo a lo solicitado.</p> <p>Evidencias:</p> <p>a) Reportes mensuales de la unidad de auditoría.</p> <p>b) Reportes de auditoria Cámara de Cuentas de la República.</p>	<p>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 organizaciones.</p> <p>No sea ha realizado el informe final de la auditoria del 2017-2019 por la Cámara de Cuentas.</p>
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales fue reconocido por el MAP en el 2020, por los trabajos realizados para lograr los objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS 14 Conservación de los Mares y Océanos.</p>	<p>No contamos con certificación de la calidad del sistema de gestión.</p> <p>No se han socializado los premios recibidos.</p>

	<p>El país fue reconocido en evento internacional por cumplir con el Protocolo de Ozono, específicamente, por incautaciones de refrigerantes ilegales (Paraguay, septiembre 2019).</p> <p>Se ha presentado una propuesta para participar en el premio Nacional de Calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informe de premios otorgado por el MAP, en enero del 2020. b) Premio recibido por el cumplimiento del Protocolo de Ozono. 2019. c) Comunicación de postulación al premio Nacional de Calidad. 	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<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.</p> <p>Las ejecuciones del presupuesto de la institución son reportadas en la página web.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reportes de ejecución presupuestaria. b) Informe trimestral de seguimiento al POA. 	<p>No se atienden a tiempo los requerimientos de insumos (viáticos, equipos, contratación de personal), presupuestados según el POA.</p> <p>No se realizan encuesta de satisfacción a los usuarios internos o enlaces del POA y del Presupuesto</p>
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>El Comité de Compras y Contrataciones analiza las ofertas técnicas y económicas, lo que permite elegir</p>	<p>No se realizan evaluaciones costo- eficientes (impactos logrados al menor costo posible) del</p>

	<p>seleccionar la oferta costo-eficiencia más adecuada de acuerdo a las necesidades de la institución, como parte del proceso de compras y contrataciones bajo el cumplimiento de la Ley de Compras y Contrataciones No. 340-06.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reportes de compra menor. b) Reportes de comparaciones de precio. c) Concursos licitaciones. 	<p>cumplimiento de la eficacia de las políticas, planes y estrategias implementados por la institución.</p>
--	--	---

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