

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL (En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Coordinadora:
Solhanlle Bonilla Duarte
Directora de Planificación y Desarrollo (DPD)

Evaluador(es):

William Fermín, encargado de Calidad en la Gestión, DPD

Alejandro Guzmán, analista Calidad en al Gestión,

Jacqueline Basilis, encargada Depto. de Organización del Trabajo y Compensaciones. Dirección de Recursos Humanos.

Ricardo Rodríguez, encargado de Conservación de Ecosistema Marinos, Viceministerio de Recursos Costeros y Marinos.

María Vargas, encargada Control Previo, Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones

Vianney Robles, auxiliar, Dirección de Ventanilla Única de Servicios Ambientales.

Katherine M. Reinoso, Coordinadora de Comunicaciones, Dirección de Comunicaciones.
Joselyn Jerez, Encargada Departamento Administración de Servicios TIC

Ashley Pérez, auxiliar Técnico de la Dirección de Aguas, Viceministerio de Suelos y Aguas.

María Agramonte, Analista, de la Dirección de Áreas Protegidas. Viceministerio de Áreas Protegidas y Biodiversidad

Santo Domingo, D.N.
18 de julio de 2022

Contenido

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

RESUMEN EJECUTIVO (Breve resumen del proceso realizado)

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

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), es un modelo europeo utilizado como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. A través de la evaluación de nueve (9) criterios y veintiocho (28) subcriterios del CAF, se conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización. A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos de la guía elaborada para tales fines, se puede medirse el nivel de excelencia alcanzado.

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

Los integrantes del Comité de Calidad, participaron en cada uno de los grupos conformados, para cada uno de los criterios a evaluar. Anexo, se puede encontrar el listado de los equipos conformados por cada uno de los criterios evaluados.

La autoevaluación realizada en el 2022 inició en el mes de febrero con la capacitación, en la modalidad virtual, a los equipos de la autoevaluación. La misma fue impartida por la Sra. María Ogando, analista de la Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional del Ministerio de Administración Pública (MAP). La realización del proceso de la autoevaluación fue realizada en el periodo de febrero a abril del 2022. Esta es la actualización número seis (6), luego de la realización de la primera en el 2014.

En esta ocasión, debido a que el ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales decidió participar en la postulación al Premio Nacional a la Calidad, este guía sirvió como uno de los requerimientos exigidos por el MAP. También, sirvió de insumo para la participación de la institución en el Proyecto Piloto Sello CAF+300, que coordina la Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua del MAP.

Alguna de las principales fortalezas identificadas en el 2022 son las siguientes:

1. Plan Estratégico Institucional (PEI) para el próximo cuatrienio 2021-2024.
2. Se realizan encuestas internas y externas. La de satisfacción es realizada, anualmente, para conocer la percepción de los ciudadanos/clientes sobre los servicios ofrecidos, y realizar las mejoras correspondientes. Se evalúa la calidad de los atributos de los servicios. Mientras que la de Clima Organizacional, se aplica al personal cada dos años. La última fue en el periodo del 7 de diciembre de 2020 al 20 de enero del 2021.

MEDIO AMBIENTE

3. Se cuenta con una plataforma para dar seguimiento a los planes operativos anuales (POA), proyectos y metas presidenciales.
4. Se cuenta con política de calidad, seguridad y ambiental. Fueron aprobadas por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), la Política de Calidad de los Servicios.
5. Fue actualizado el mapa de procesos.
6. 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.
7. 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.
8. Se creó una mesa técnica de Reforma, Transformación y relanzamiento del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales a través de la Resolución 0004/2022.
9. 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 prioridad del Programa Gobierno Eficiente, (Burocracia Cero). Esta medida entrará en vigencia a los 90 días de ser aprobada la resolución.
10. Se desarrolló e implementó el Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo” que promueve el reconocimiento de los servidores.
11. 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. (2)
12. Se implementó el sistema de Mesa de ayuda (*Helpdesk*) con la finalidad de solicitar algún servicio informático o soporte.
13. Se firmó un acuerdo interinstitucional con la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) para desarrollar un proceso de automatización y digitalización de los trámites de la institución para integrar el uso de las TIC en los procesos y procedimientos. También, para establecer las acciones y compromisos para incorporarse a los servicios que ofrece la OGTIC.
14. A los servicios se le han creado los indicadores para sus mediciones.
15. El ministerio cuenta también con una Comisión de Ética Pública (Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo). Su objetivo consiste en dar cumplimiento al Decreto Núm. 791-21 y, al mismo tiempo, lograr la participación de todos los colaboradores en este proceso electoral tan importante y de transparente conformidad. También, posee un Código de Ética.
16. 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.
17. Se realiza la evaluación de desempeño de los servidores a través de los Acuerdos de Desempeño.
18. 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

MEDIO AMBIENTE

- más limpia y el uso eficiente y sostenible de los recursos naturales en el país.
19. Facilita la participación Social (consultas públicas), 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).
 20. El ministerio impulsa el cumplimiento de la ley 225-20 Ley General de Gestión Integral y Co procesamiento de Residuos Sólidos, se realizaron talleres de capacitación para dar a conocer esta Ley y su Reglamento de Aplicación y se incluyó el Programa de Gestión de Residuos Sólidos en el Viceministerio de Gestión Ambiental.
 21. 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.

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

1. No se ha actualizado la Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
2. No se ha incorporado las políticas de sostenibilidad ambiental en el PEI.
3. No ha sido socializada ni divulgada en toda la institución la Política de Calidad.
4. No se ha actualizado la página web con respecto a los servicios públicos que ofrece la institución.
5. No se ha implementado el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales de la Política Ambiental institucional, como fue concebido.
6. No se ha actualizado e implementado la Política Ambiental Institucional.
7. No ha sido aprobado y socializado el Manual de Organización y Funciones de la institución.
8. No ha sido actualizado y socializado con el personal nuevo el Manual de Atención al Cliente/Usuario(a).
9. No está en funcionamiento el buzón de quejas y sugerencias internas.
10. 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.
11. No se ha actualizado el código de ética, en función de los cambios de la misión, visión y valores de la institución.
12. No se ha actualizado la Comisión de Ética Pública
13. No se han desarrollado e implementado la automatización de los procesos internos y de servicios que se ofrece a la ciudadanía.
14. 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.
15. No se ha socializado la política de seguridad y salud en el trabajo, de manera formal, a través de charla o lanzamiento oficial.
16. No han sido socializados los manuales de Calidad y de Control Interno y el mapa de procesos.
17. No se realiza *backup* (respaldo) de manera periódica en las áreas.
18. 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.
19. No se han realizados las adecuaciones diseñadas y presupuestadas.

MEDIO AMBIENTE

20. No se ha desarrollado un sistema de levantamiento de indicadores (KPI) para los procesos y procedimientos institucionales.
21. No se están midiendo todos los procesos identificados en el mapa de procesos.
22. 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.
23. No se ha habilitado una plataforma en la página web donde el ciudadano pueda visualizar la etapa en que se encuentra su proyecto.
24. No es suficiente la disponibilidad de parqueos para los clientes usuarios.
25. No se cuenta con una comunicación telefónica ágil y efectiva.
26. No se cumple con los tiempos de entrega establecidos en el Compendio de Reglamentos y Procedimientos Ambientales para algunos servicios.
27. No se cuenta con un sistema para la solicitud y pago de servicios en línea, así como para la consulta de estatus del servicio.
28. No comparten los resultados de las encuestas de clima laboral.
29. No se ha implementado el procedimiento de Evaluación de la Carga de Trabajo.
30. No se han implementado indicadores de medición de la eficacia de la capacitación.
31. No se realizan reconocimientos colectivos por los logros institucionales.
32. No se han realizado encuesta de percepción a la sociedad (para conocer como percibe a la institución).
33. No son socializados internamente, de manera constante, los acuerdos alcanzados con otras instituciones.
34. No se ha logrado el cumplimiento total de las actividades del Programa de Trabajo del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
35. No se ha aprobado el borrador de la Política de Responsabilidad Social.
36. 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.
37. No se hacen auditorías internas para verificar el nivel de ejecución presupuestaria de los POA.
38. No se ha realizado encuesta a los usuarios de la plataforma ICA para conocer su nivel de satisfacción.
39. No se atienden a tiempo los requerimientos de insumos (viáticos, equipos, contratación de personal), presupuestados según el POA.

Plan de Mejora Institucional

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

Como parte del cumplimiento del Plan de Mejora del CAF, en el presente año, se presenta un cumplimiento sobre el 50 (59%) para el primer semestre, lo que permitirá entregar el primer informe al Ministerio de Administración Pública (MAP). El segundo informe será en el segundo trimestre y deberá cumplirse el 85% de su ejecución para reportar al MAP.

1. ASPECTOS GENERALES

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

Funciones esenciales

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

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

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

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

1.1. Misión

Regir la gestión del medio ambiente, los recursos naturales, los ecosistemas y sus servicios, para conservar el patrimonio natural de la Nación, alcanzar el desarrollo sostenible y así garantizar el derecho de la sociedad a un ambiente sano.

1.2. Visión

Ser una institución eficaz, eficiente y transparente, que gestiona en forma participativa la incorporación de la dimensión ambiental en las políticas públicas y en las decisiones y acciones de la sociedad, para contribuir al desarrollo sostenible del país.

1.3. Valores institucionales

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

MEDIO AMBIENTE

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

1.4. Base legal

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

MEDIO AMBIENTE

- Resolución No. 212-2020 que actualiza y formaliza el funcionamiento del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) Poder Ejecutivo.

1.5. Estructura organizativa

La estructura organizativa del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales fue modificada en el año 2021 para responder a las reformas públicas del Estado. La misma está amparada en la Resolución No. 0027-2021, que modifica la estructura organizativa anterior aprobada mediante Resolución No. 20-2017. Y fue refrendada por el Ministerio de Administración Pública (MAP), como regulador de las instituciones públicas.

A continuación, la nueva estructura organizativa de la institución:

De acuerdo a la estructura organizativa anterior, las áreas temáticas del ministerio están representadas por las siguientes unidades organizativas:

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

Dentro de las unidades desconcentradas se establecieron cinco (5) Direcciones Regionales, que abarcan todo el territorio nacional. Estas unidades están integradas por los departamentos provinciales que hay en cada provincia del país. Estas son:

- **Dirección Región Cibao Norte** (Dajabón, Monte Cristi, Santiago Rodríguez, Valverde, Puerto Plata, Santiago, Espaillat).
- **Dirección Región Cibao Central** (María Trinidad Sánchez, Samaná, Hermanas Mirabal, Duarte, La Vega, Monseñor Nouel, Sánchez Ramírez).
- **Dirección Región Sur-Oeste** (Elías Piña, San Juan, Azua, Barahona, Bahoruco, Independencia, Pedernales).
- **Dirección Región Este** (San Pedro de Macorís, La Romana, La Altagracia, El Seibo, Hato Mayor).
- **Dirección Región Metropolitana** (Distrito Nacional, Monte Plata, San Cristóbal, San José de Ocoa, Peravia, Santo Domingo)

Para más información, acceder a la resolución No. 0027-2021, a través del siguiente link:

<https://ambiente.gob.do/transparencia/download/956/estructura-organica-de-la-institucion/14088/resolucion-0027-2021-que-aprueba-la-nueva-estructura-organizativa-del-ministerio-de-medio-ambiente-y-recursos-naturales-refrendada-por-el-map.pdf>

1.6. Servicios

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

No.	Servicios	Descripción	Tiempo de respuesta
1	Autorización Ambiental de proyecto, obra o actividad (Categoría A, B y C)	Consiste en la evaluación de impacto ambiental de proyectos, obras de infraestructura, industria, o cualquier otra actividad que por sus características pueda afectar, de una u otra manera, el medio ambiente y los recursos naturales; mediante un conjunto de procedimientos, estudios y sistemas técnicos que permiten estimar los efectos que su ejecución pueda causar y así determinar si se le otorga o no una autorización ambiental. Estas	Categoría A: 190 días laborables Categoría B: 125 días laborables Categoría C: 60 días laborables

MEDIO AMBIENTE

		autorizaciones se clasifican en: a) Licencia Ambiental, b) Permiso Ambiental y c) Constancia Ambiental, y d) Certificado (certificación) de Impacto de Impacto Mínimo.	
2	Autorización importación de gases y equipos con gases controlados.	Consiste en autorizar la importación de gases y equipos con gases controlados listados por el Protocolo de Montreal.	30 días laborables
3	Autorización importación Sustancias Químicas industriales.	Autorización para desaduanar/ liberar la importación de productos o sustancias químicas que no están prohibidas en República Dominicana.	15 días laborables
4	Renovación y modificación de autorización ambiental.	Consiste en la actualización de las disposiciones y de la vigencia del permiso o licencia ambiental; en el cambio de nombre o propietario, del alcance, la tecnología, procesos y/o productos que implican la necesidad de cambio en el Programa de Manejo y Adecuación Ambiental (PMAA) capacidad física u otro aspecto de la autorización ambiental original;	90 días laborables
5	Sustitución por pérdida de autorización Ambiental.	Emitir duplicado de una autorización ambiental cuando esta haya sido reportada como pérdida por el promotor.	45 días laborables
6	Certificación de asignación de cuotas para la Importación de Sustancias reguladas por el Protocolo de Montreal para la protección de la Capa de Ozono.	Es una certificación que se expide a solicitud de los importadores autorizados a importar Sustancias reguladas por el Protocolo de Montreal para la protección de la Capa de Ozono. La misma es utilizada por el importador de aviso previo de su importación misma que debe ser presentada al proveedor o fabricante.	1-5 días laborables
7	Asistencia Técnica para Tratamiento y Disposición Final de Productos Decomisados.	Se provee asistencia técnica, para el Tratamiento y Disposición Final de Productos Decomisados (alimentos, químicos, agroquímicos, oleosos y otros tipos de productos vencidos o contaminados).	30 días laborables
8	Asistencia técnica sobre monitoreo y análisis de calidad del aire.	Se provee asistencias técnicas a empresas con autorizaciones ambientales para instalar y modelar estaciones fijas, de áreas y móviles, para el monitoreo de calidad del aire; sobre cambio de combustible de calderas, ubicación y altura de chimeneas plata eléctrica, incineradores, hornos, cremadores y modelo de simulación. También sobre las normas de calidad del aire, norma de fuentes fijas y móvil, además sobre metodología para medir contaminantes y sistema de medición directa y continua en las empresas y el ambiente.	15 días laborables
9	Asistencia técnica para la implementación de la gestión integral de residuos sólidos.	Se proporciona asistencia técnica a los gobiernos locales, instituciones públicas y privadas, centros educativos públicos y privados, asociaciones de la sociedad civil, entre otras, para el desarrollo de distintas iniciativas (planes, programas, proyectos, etc...), de cara a	30 días laborables

MEDIO AMBIENTE

		desarrollar la gestión integral de residuos a nivel nacional, en base a la ley 225-20	
10	Autorización para actividades con fuegos artificiales.	Consiste en la No Objeción para autorizar la realización de actividades que incluyan el manejo de fuegos artificiales. Se verifica que se cumplan las normas de manejo, de seguridad y las previsiones de mitigación de manejo de emergencias, no incluye actividades en lugares a cielo abierto que impliquen ruidos por actividades musicales en zonas residenciales y de tranquilidad. Para su operación se requiere la autorización por parte del Ministerio de Interior y Policía, previa a la evaluación de riesgo por el Cuerpo de Bomberos.	15 días laborables
11	Certificación y/o renovación para prestadores de servicios Ambientales.	Consiste en la evaluación de los expedientes de los profesionales (personas físicas o moral) que solicitan su inscripción como prestadores de servicios ambientales, y en la en la actualización y/o modificación de información acerca de la vigencia en la base de datos de los prestadores de servicios de las personas física o moral, de origen nacional o extranjera para mantenerse habilitado en el sistema.	15 días laborables
12	Carta de No Objeción.	Se refiere a la autorización ambiental para la ejecución por parte de los interesados para proyectos, actividades u obra con impacto ambiental mínimo.	15 días laborables
13	Autorización de acceso a recursos genéticos y beneficios compartidos.	Consiste en la entrega de un carnet al ciudadano dedicado a la cacería deportiva de especies de aves cinegéticas. El carnet se entrega a una persona y contempla el uso de un arma para cazar un solo grupo de (pato, guineas o tórtolas). Para su otorgamiento depende de la veda del mismo.	60 días laborables
14	Autorización de concesiones para operaciones ecoturísticas en las áreas protegidas.	Permitir el acceso a los recursos genéticos que se encuentren en condiciones ex situ e in situ, productos derivados, de los componentes, intangibles, con fines de investigación, conservación, aplicación industrial o aprovechamiento comercial, y a la repartición de los beneficios de manera regulada.	45 días laborables
15	Autorización de mantenimiento, tenencia, manejo y exhibición de animales silvestres en cautiverio.	Registro de tenencia de animales en zoológico, parques temáticos, zoológico privado y rancho temático con presencia de animales.	3-5 días laborables
16	Autorización para el Comanejo de las áreas protegidas.	Para las áreas protegidas del Sistema Nacional de Áreas Protegidas es posible la administración compartida con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en la modalidad de comanejo. El servicio consiste en compartir la administración del área protegida con el o los	Plazo no mayor de 3 meses

MEDIO AMBIENTE

		comanejantes con el fin de lograr la administración efectiva del área protegida.	
17	Autorización para estudios de investigaciones relacionados con las áreas protegidas y la biodiversidad.	Consiste en el análisis y opinión técnica sobre solicitudes de investigación y estudios científicos sobre la biodiversidad (ecosistemas, especies y genes). Abarca tanto las áreas con estatus de protegidas como no protegidas. Asimismo, comprende la investigación pura y aplicada realizada por universidades, instituciones científicas e investigadores particulares que tengan el aval de una institución reconocida.	15 días laborables
18	Autorización temática ambiental para observación de ballenas en el Santuario de Mamíferos Marinos Bancos de La Plata y La Navidad	Autorización Temática Ambiental para la observación de ballenas en el Santuario de Mamíferos Marinos Bancos de la Plata y la Navidad.	10 días laborables
19	Autorización de importación de trofeos de caza y pieles exóticas	Permiso requerido para la importación de pieles y trofeos de caza, emitido por la Dirección General de Ganadería del Ministerio de Agricultura y el Ministerio de Salud Pública.	3-5 días laborables
20	Autorización de importación de artículos terminados elaborados con pieles exóticas curtidas.	Consiste en autorizar artículos terminados elaborados en pieles exóticas (cartera, bolsos, zapatos, corras, otros).	3-5 días laborables
21	Autorización de importación/exportación de animales silvestre.	Permiso requerido para la exportación/importación de animales silvestres y mamíferos emitido por la Dirección General de Ganadería del Ministerio de Agricultura.	3-5 días laborables
22	Autorización de importación/exportación de plantas vivas de vida silvestre y en general.	Permiso requerido para la importación/exportación de Plantas Vivas Biodiversidad y plantas en general, emitido por el Viceministerio de Áreas Protegidas y Biodiversidad del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Dirección de Sanidad Vegetal del Ministerio de Agricultura.	3-5 días laborables
23	Autorización para realizar grabaciones en áreas protegidas.	Se autoriza a realizar grabaciones. Tiene dos modalidades con fines comerciales incluyen: documentales, videoclips, "reality show", con fines comerciales. Sin fines de lucro incluye: a Centros de educativos, colegio, universidades Institucionales Gubernamentales, Fundaciones.	15 días laborables
24	Autorización para visitas a Áreas Protegidas.	Se brinda este servicio de entradas a las Áreas Protegidas. Tiene dos modalidades libres de pago: a Centros de educativos, colegios, universidades Instituciones Gubernamentales, Fundaciones e Iglesias con exoneración del pago. Pago de cintillo: público en general, con excepción de lo anterior.	Si es gratis, en 10 días laborables. Si es con pago de entrada, entrega inmediata.

MEDIO AMBIENTE

25	Autorización de Importación /Exportación de Especies Acuáticas vivas.	Consiste en otorgar la autorización para la importación y exportación de especies a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior.	1-5 días laborables
26	Formación a Guías Ecoturísticos Interpretes de la Naturaleza.	Consiste en la formación de comunitarios como Guías Ecoturísticos Interpretes de la Naturaleza de las áreas protegidas.	4-8 meses
27	Certificación de ubicación de propiedades dentro o fuera de un área protegida (Certificación de Parcela).	Consiste en determinar si una porción de terreno está dentro o fuera de un área protegida y emitir una certificación al usuario con la información resultante de la verificación cartográfica.	30 días laborables
28	Certificación No Objeción a Saneamiento y/o Deslinde.	Consiste en determinar si se permite o no sanear o deslindar una porción de terreno según su ubicación en relación al Sistema Nacional de Áreas Protegidas y emitir una certificación al usuario con la información resultante de la verificación Cartográfica y Legal.	30-60 días laborables
29	Autorización para derecho a cacería.	Consiste en la entrega de un carnet al ciudadano dedicado a la cacería deportiva de especies de aves cinegéticas. El carnet se entrega a una persona y contempla el uso de un arma para cazar un solo grupo de (pato, guineas o tórtolas). Para su otorgamiento depende de la veda del mismo.	3-7 días laborables
30	Autorización para importación de madera y/o madera CITES	Consiste en autorizar la importación de madera especificando el volumen (en metros cúbicos) de manera a importar, el país de origen, el nombre científico de la especie a importar. Si la especie es regulada por CITES (Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres) se requiere la autorización de la Autoridad Administrativa CITES (Dirección de Biodiversidad del Viceministerio de Áreas Protegidas y Biodiversidad) del país de origen de la especie. La autorización tiene vigencia de tres meses a partir de la fecha de emisión. Para saber si está regulada por CITES consultar el siguiente link: http://checklist.cites.org/#/es	4-5 días laborables
31	Autorización de planes operativos para proyecto de manejo forestal.	Los planes manejo forestal son un documento que contiene un conjunto de acciones y procedimiento que tiene por objeto el ordenamiento de un predio. Este documento es elaborado por un regente forestal y se proyecta el manejo forestal sostenible, incluyendo actividades de cultivo, protección conservación restauración y aprovechamiento de los recursos. Se describen las características agroecológicas del predio, inventario forestal y se diseña el plan seguir, denotando estado del bosque, superficie, arboles/ha, área basal/ha, volumen /ha.	15 días laborables

MEDIO AMBIENTE

32	Autorización para el manejo de plantaciones forestales.	Consiste en dotar a toda persona que tenga su Certificado de Plantación y Derecho al Corte la autorización para el aprovechamiento de plantaciones forestales.	30 días laborables
33	Autorización para corte de árboles.	Mediante el permiso se autoriza al beneficiario a cortar una cantidad limitada de árboles por causas bien justificadas y documentadas, especialmente, que pongan en peligro la integridad de asentamientos humanos, infraestructuras. El permiso excluye las áreas verdes públicas (aceras, parques urbanos, etc.), que son competencia del Ayuntamiento Municipal.	30 días laborables
34	Autorización para exportación/importación de productos carbón vegetal.	Consiste en autorizar la exportación de los productos y subproductos maderables provenientes de plantaciones forestales establecidas con las especies acacia (<i>Acacia mangium</i>) y eucalipto (<i>Eucalyptus spp.</i>) y otras especies.	15 días laborables
35	Autorización para instalaciones y operaciones industriales forestales.	Consiste en autorizar a establecer industria forestal a realizar operaciones de aprovechamiento forestal, tal como aserrío de madera.	60 días laborables
36	Autorización de planes para proyecto de manejo forestal.	Los planes manejo forestal son un documento que contiene un conjunto de acciones y procedimiento que tiene por objeto el ordenamiento de un predio, este documento es elaborado por un regente forestal y se proyecta el manejo forestal sostenible, incluyendo actividades de cultivo, protección conservación restauración y aprovechamiento de los recursos. Se describen las características agroecológicas del predio, inventario forestal y se diseña el plan seguir, denotando estado del bosque, superficie, arboles/ha, área basal/ha, volumen /ha.	60 días laborables
37	Certificación para regentes forestales (prestadores de servicios forestales).	Se registra a profesionales forestales como prestadores de servicios forestales. Los servicios forestales incluyen la elaboración de planes de manejo, elaboración y certificación de planes operativos, el establecimiento de plantaciones, entre otros.	30 días laborables
38	Certificado de plantación y derecho al corte.	Mediante el certificado se describe el lugar, los fines de la plantación, la descripción de la parcela, las especies, superficie plantada por especie y el marco de plantación, la cantidad de plantas por especie, y se otorga el derecho de aprovechamiento comercial de la plantación. Los árboles que estén la riberas de los ríos y en otras áreas de conservación no están sujetos al derecho al corte. Este mecanismo tiene como finalidad incentivar la silvicultura de manera	3 semanas a 1 mes

MEDIO AMBIENTE

		racional y sin perjuicio de los bosques naturales en zonas de protección.	
39	Asistencia técnica para fomento forestal.	Consiste en selección de especie adecuada al tipo de terreno y pluviometría; e instruir a los interesados en el tema, la forma adecuada de sembrar, las labores de mantenimiento que se requiere, entre otros.	8 días laborables
40	Autorización de canalización de ríos, adecuación de cauces y extracción de sedimentos.	Es un servicio de gestión de riesgo que pretende prevenir en grandes avenidas desastres para salvaguardar infraestructuras productivas, viales y vidas humanas.	20 días laborables
41	Autorización de construcción y explotación de pozos para uso de aguas subterráneas (concesiones de uso).	Se autoriza la construcción y explotación de pozos para uso de aguas subterráneas mediante concesiones de uso. Se concede un permiso al usuario demandante para un volumen específico de agua en un tiempo determinado dependiendo de la caracterización del pozo y los compromisos de uso de las reservas del acuífero.	10-15 días laborables
42	Autorización de descarga de aguas residuales al suelo y subsuelo.	Se otorga un permiso de descarga de aguas residuales al suelo y subsuelo. Todas las aguas servidas generan aguas residuales que tienen que reunir condiciones específicas para devolverlas a los cuerpos de agua correspondientes (superficiales o subterráneos).	10-15 días laborables
43	Autorización de extracción de materiales de la corteza terrestre a proyectos o instalaciones en operación (conduces y autorización de operación para minería no metálica).	Consiste en la autorización de conduces para el control de extracción y transporte de materiales de la corteza terrestre. Se contempla la cantidad de material que se extrae y se realiza un pago de tarifa ambiental. También, se entrega la autorización o licencia para minería no metálica.	a) 15 días laborables (para conduces) b) 80 días laborables (Si es para Autorización de operación para minería no metálica).
44	Autorización para de importación de fertilizantes.	Consiste en la certificación de no objeción a la importación de sustancias utilizadas como fertilizantes, que no tengan prohibiciones de uso a nivel nacional e internacional.	1-5 días laborables
45	Autorización para importación de muestras de fertilizantes.	Consiste en la otorgar la autorización a pequeñas cantidades de productos que ingresan al país, con la finalidad de probar su efectividad sobre los cultivos. Estos productos son aplicados en parcelas demostrativas, y luego de determinar la efectividad esperada, pasan a ser productos de importación (fertilizantes) para comercializarse en el país.	5-10 días laborables
46	Autorización para la exportación de agregados.	Se expide una certificación de exportación que se entrega al usuario.	4-5 días laborables
47	Autorización para transporte y disposición final de escombros.	Consiste en autorizar el transporte y disposición final de escombros producidos por excavaciones o demoliciones por reconstrucción. Se	5-10 días laborables

MEDIO AMBIENTE

		inspecciona el área de disposición final, el volumen de materiales, acondicionamiento del área, para asegurar la correcta disposición final de los escombros.	
48	Autorización de usufructo de espacios marinos.	Consiste en autorizar el uso de un área determinada del espacio marino (agua y fondo marino). Las actividades principales son delfinarios, acuarios submarinos, museos submarinos, buceo y torneo de pesca, entre otras. (Si la actividad se realiza en tierra firme entonces el servicio corresponderá a la Dirección de Recursos Costeros).	90 días laborables
49	Autorización para realización de actividades en zonas costeras.	Realización de Actividades en Zonas Costera, tales como Reality shows, filmaciones, actividades recreativas en playas, actividades sociales y culturales.	10-15 días laborables
50	Autorización para viveros y zocriaderos de corales y otras especies marinas.	Apoyo técnico para el establecimiento de viveros y zocriaderos de corales y otras especies marinas.	10-15 días laborables
51	Certificación para el despacho de embarcaciones en puerto (Retenidas por ilícito ambiental).	Se autoriza el despacho de embarcaciones que han estado involucradas en incidentes potencialmente contaminantes o ilícitos ambientales que afecten ecosistemas marinos por derrame de hidrocarburos, después de haber remediado los daños y/o saldar las sanciones. En caso de embarcaciones y transporte de sustancias tóxicas y desechos internacionales, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales colaborará y coordinará con las instancias competentes en concordancia con la normativa vigente.	1-3 días laborables
52	Asistencia técnica para rehabilitación de la vegetación y saneamiento de ecosistemas costeros y marinos.	Brindar apoyo técnico y logístico para la rehabilitación y saneamiento ambiental de ecosistemas costeros y marinos.	15 días laborables
53	Capacitación en temas sobre medio ambiente y recursos naturales.	Consiste en ofrecer charlas, talleres de contenido educativos y de sensibilización para la concientización ambiental de la ciudadanía, la protección de los recursos naturales y el medio ambiente, y el fortalecimiento de capacidades de técnicas.	3-10 días laborables
54	Certificación de las treinta (30) horas de Servicio Ambiental Estudiantil.	Consiste en la certificación de la Labor Social en el cumplimiento del Servicio Social Estudiantil a estudiantes de 3ero. Y 4to. Año de Bachillerato que establece la Ley 179-03, mediante la sensibilización y trabajos de campo a estudiantes de 3ero. y 4to.	Plazo no mayor de 4 meses
55	Certificación de habilitación a las Asociaciones Sin Fines	La habilitación es la aplicación a todas las asociaciones sin fines lucro que reciben o desean recibir fondos públicos u obtener el aval	2-3 meses

MEDIO AMBIENTE

	de Lucros (ASFL) del sector Medio Ambiente y Recursos Naturales.	del Estado para fondo de cooperación internacional. Las ASFL del sector ambiental son reguladas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, a través de la planificación, el trámite de subvención, la supervisión y evaluación de las ejecutorias conforme a las políticas públicas.	
56	Denuncias Ambientales.	<p>Consiste en la recepción y trámite de denuncias, de los ciudadanos.</p> <p>Puede realizarse de manera presencial, electrónica y telefónica, de acuerdo a lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Presencial: a través de la Dirección de Participación Social. b) Electrónica: www.ambiente.gob.do o www.311.gob.do/ c) Telefónica: Línea 311 Asistencia Ciudadana. <p>Línea Verde: 809.539.6400 809.200.6400.</p>	15 días laborables
57	Certificado de Registro de Impacto Mínimo (CRIM).	Es una certificación que se otorga a proyectos de mínimo impacto ambiental sujetos al cumplimiento de la normativa ambiental aplicable y corresponde a la categoría D, de las autorizaciones ambientales.	30 días laborables
58	Asistencia técnica para la elaboración de mapas básicos y temáticos de recursos naturales y ambientales.	Consiste en la elaboración de mapas a escala nacional, regional y municipal. La información se entrega en diferente escala de impresión o digital en formato de imágenes tales como PDF Y JPG, según solicitud del usuario.	2-8 días laborables

1.1 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL. (Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

Dentro del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, se encuentran los objetivos estratégicos y líneas estratégicas. El PEI está disponible en la página web de la institución, junto con el Plan Operativo Anual (POA), el cual es la herramienta utilizada para su aplicación. Para consultar el PEI se puede acceder a través del siguiente enlace:

<https://ambiente.gob.do/transparencia/download/947/planificacion-estrategica-instistucional/14247/plan-estrategico-institucional-2021-2024.pdf>

Y para acceder a la Resolución No. 0033-2022 que aprueba el PEI 2021-2024 y adopta el Marco Estratégico institucional del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se puede acceder a través del siguiente enlace:

MEDIO AMBIENTE

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

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

Objetivos estratégicos:

- **Gran Objetivo Estratégico del Período**

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

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

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

Tabla 01. Ejes y objetivos estratégicos.

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO (OE)
Fortalecimiento y desarrollo de las capacidades institucionales.	OE1: dirigir el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de conformidad con su Misión institucional, bajo los principios de eficiencia, transparencia y gestión por resultados.
Desarrollo y fortalecimiento de instrumentos de gestión del medio ambiente y los recursos naturales.	OE2: elevar la conciencia ciudadana y la responsabilidad social de los actores económicos, a fin de garantizar la conservación y el uso sostenible del capital natural, proteger la salud de la población y estimular la adopción de modalidades de consumo y producción sostenibles, adaptadas a los efectos adversos del cambio climático.

MEDIO AMBIENTE

<p>Preservación del patrimonio natural y cultural de las áreas protegidas.</p>	<p>OE3: garantizar la conservación y preservación de muestras representativas de los diferentes ecosistemas y del patrimonio natural y cultural de la República Dominicana, para asegurar la permanencia y optimización de los servicios ambientales y económicos que estos ecosistemas ofrecen a la sociedad dominicana en la presente y futuras generaciones.</p>
<p>Aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y de la biodiversidad con enfoque ecosistémico y de cuenca.</p>	<p>OE4: Asegurar la conservación el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y sus servicios.</p>
<p>Gestión de la calidad ambiental de los ecosistemas y asentamientos humanos.</p>	<p>OE5: Prevenir, mitigar y reducir la contaminación y otros daños a los ecosistemas y recursos naturales del país, y aplicar medidas de mitigación y adaptación a los efectos del cambio climático.</p>

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

Ejes estratégicos

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

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

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

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

MEDIO AMBIENTE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

MEDIO AMBIENTE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION

Como parte de la implementación del modelo CAF en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, se lograron identificar los puntos fuertes y áreas de mejora, por parte del equipo multidisciplinarios que participó, coordinado por el Comité de Calidad.

Los resultados fueron producto de la evaluación de los nueve (9) criterios evaluados. Estos resultados están basados en los siguientes principios:

Figura 1. Principios del Modelo CAF.



Fuente: Ministerio de Administración Pública (MAP).

Figura 2. Criterios del Modelo CAF



Fuente: Ministerio de Administración Pública (MAP).

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

2.1.1. Criterios facilitadores

2.1.1.1. Liderazgo

SUBCRITERIO	PUNTOS FUERTES
1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores	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. (1).
	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). (3).
	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. (6).
1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua	<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. (1).</p>

MEDIO AMBIENTE

	<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. (2)</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. (4)</p> <p>Fue realizado Manual de Control Interno del Ministerio. Este documento tiene el propósito de recopilar y poner en funcionamiento políticas y prácticas de control interno de aplicación en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, dando cumplimiento a lineamientos establecidos en Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno y de la Contraloría General de la República y a las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) del Sector Público Dominicano.</p> <p>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. (5).</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. (7).</p> <p>Para el desarrollo adecuado de los procesos, sumado a los cambios estructurales mencionados, 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>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. Así como de otras oficinas. Ver Guía CAF.</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. (8)</p> <p>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. (9).</p>
--	---

MEDIO AMBIENTE

	<p>El 23 de febrero de 2022, en el marco del Proyecto Burocracia Cero, se 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 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), medida que entrará en vigencia a los 90 días de ser aprobada la resolución.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Fueron aprobadas por la Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), la Política de Calidad y la Política de Calidad de los Servicios.</p>
<p>1.3. Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia</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. (1).</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. (4)</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 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. (5).</p> <p>Las iniciativas para reconocimiento y recompensa al personal se realizan de manera general. (7).</p>

MEDIO AMBIENTE

<p>1.4. Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés</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. (1).</p>
	<p>En este contexto, se ha implementado la 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) 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.</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. (2)</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. (3).</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 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. (4).</p>
	<p>En el marco de República Digital el ministerio ha 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 de la cual empresas con autorizaciones ambientales pueden reportar en línea sus informes semestrales de cumplimiento. Existen varios servicios que se ofrecen en línea (<i>online</i>) a través de VUCE (Ventanilla de Comercio Exterior). También, se está iniciando el proceso de mejora digital a través de un acuerdo interinstitucional con la OGTIC.</p>

2.1.1.2. Planificación y estrategia

SUBCRITERIO	PUNTOS FUERTES
<p>2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión. 2.1.</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. (1), El ministerio incluye dentro de sus grupos de interés: organismos e instituciones gubernamentales y no gubernamentales, proveedores, MIPYME, veedores, órganos rectores, colaboradores y ciudadanía. Algunos de estos han sido identificados en virtud de las líneas estratégicas que la institución se plantea y en el marco del proceso del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 se hizo una lista general (2).</p>

MEDIO AMBIENTE

	<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 Núm. 0003/2019 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.</p> <p>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.</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. (3).</p>
<p>2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.</p>	<p>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. (1).</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 que duró seis (6) meses y la estrategia fue aprobada mediante la Resolución Núm. 0026/2011. 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 conversación de la biodiversidad.</p> <p>Además, mediante el Decreto Núm. 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 y, también, para asesorar en la toma de medidas y decisiones relacionadas con la conservación de la biodiversidad en la República Dominicana. (2).</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 planes de la institución, así como de la Política de Sostenibilidad Ambiental en las demás instituciones del Estado. (3).</p>
<p>2.3</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 (AECID). Este proyecto incluyó planificación estratégica, procesos</p>

MEDIO AMBIENTE

	<p>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. (1)</p> <p>Además, 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. A partir de esta aprobación serán modificados, posteriormente, el Manual de Organización y Funciones y el Manual de Cargos de la institución.</p> <p>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.</p> <p>Los planes operativos anuales (POA) de cada unidad organizativa, establecen metas e indicadores, que son monitoreados trimestralmente. (2)</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>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 <i>Outlook</i>) y publicado en el portal institucional. (3)</p>
<p>2.4</p>	<p>Con el objetivo de modernizar y automatizar los procesos internos y de los servicios que se ofrecen 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. (1).</p> <p>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.</p> <p>En cuanto a las actividades relacionadas con el <i>benchmarking/benchlearnig</i> que se han promovido y desarrollo como parte de las estrategias institucionales, se destacan las siguientes:</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

MEDIO AMBIENTE

	<p>Degradación Ambiental (REDD+) que desarrolla la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo (CCAD).</p> <ul style="list-style-type: none"> La Estrategia de Producción Más Limpia (PML), como parte de la misma se celebra el Premio Nacional de PML. Además, existe una RED de PML constituidas por varias organizaciones públicas y privadas. (2).
	<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). (3)</p>
	<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. (4)</p>

2.1.1.3. Personas

SUBCRITERIO	PUNTOS FUERTES
<p>3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>El ministerio da respuesta a las necesidades de recursos humanos a través de la implementación y utilización de varios mecanismos como a continuación se describe.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 hecho el Procedimiento de Evaluación de Carga de Trabajo, código MA-I-PC-RH-043. 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. (1). <p>Existe la política desarrollada de Recursos Humanos, así como los procedimientos formulados y aprobados en consonancia con la Ley Núm. 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 cuenta con 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>

MEDIO AMBIENTE

	<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>En relación a reconocimiento e incentivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se desarrolló e implementó el Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo” que promueve el reconocimiento de los servidores. • Desde el 2020, se aprobó un incentivo individual por desempeño al personal que no pertenece a la carrera administrativa. • Se aprobó, a todo el personal, un incentivo que corresponde al SISMAP, cuando se obtenga una nota mayor a 80 puntos (Resolución Núm. 0212/2020, art. 12). (2). <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 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. (4).</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 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. (5).</p>
<p>3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.</p>	<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. (1).</p> <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). (2).</p> <p>Los acuerdos de desarrollo o de evaluación de desempeño se realizan mediante una reunión de retroalimentación entre ambas partes y el ministerio dispone de un Procedimiento de Gestión y Evaluación del Desempeño, código MA-I-PC-RH-005 (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). (3).</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</p>

MEDIO AMBIENTE

	<p>las necesidades identificadas en la Evaluación de Desempeño y el formulario de detección de necesidades. (4).</p> <p>Se dispone de un procedimiento de Inducción de Personal, en el que se establece como responsabilidad del supervisor inmediato ser el tutor, acompañar y retroalimentar al nuevo servidor público seleccionado, durante su adaptación al nuevo puesto de trabajo. (5)</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. (6)</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. (6).</p> <p>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. (8).</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. (9).</p>
<p>3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.</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>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 %. (1).</p> <p>Con la finalidad de establecer los pasos a seguir ante una queja relacionada con las funciones para impulsar un ambiente de trabajo adecuado, donde se reduzca la insatisfacción referente a las condiciones de trabajo, ha sido creado el Procedimiento de “Reportes inconvenientes relacionados con las funciones”, código MA-I-PC-RH-038.</p> <p>Con la finalidad de establecer los lineamientos para 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.</p>

MEDIO AMBIENTE

	<p>Por otro lado, en el Plan de Acción de Mejora Clima Organizacional, código MA-I-FO-RH-008 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. (2).</p> <p>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> <p>Existe un borrador y un formulario de quejas y sugerencias internas.</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. (3)</p> <p>Se involucra al personal en la elaboración del Plan Estratégico Institucional (como fue el caso del PEI 2021-2024) y de planes operativos anuales (POA).</p> <p>A nivel institucional se implementan los acuerdos de desempeño, los cuales se establecen alineados a las funciones del cargo y tomando en consideración las competencias del servidor, mediante una reunión donde participan ambos (empleado y supervisor inmediato), se acuerdan y analizan los objetivos a lograr en el año. El empleado firma el Formulario (acuerdo) de Evaluación del Desempeño como aceptación. (4)</p> <p>Existe el Procedimiento de Clima Organizacional, código MA-I-PC-RH-00 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.</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. (5)</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. (6).</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>
--	--

MEDIO AMBIENTE

	<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 licencia por paternidad otorgada a los servidores a 7 (siete) días, según la disposición presidencial. (7).</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. (9).

2.1.1.4. Alianzas y recursos

SUBCRITERIO	PUNTOS FUERTES
<p>4.1 Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.</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. (1).</p> <p>Se ha creado Fideicomiso Público-Privado para la Gestión Integral de los Residuos Sólidos (Do Sostenible). Este fideicomiso está contemplado en la Ley 225-21, de Gestión Integral y Coprocesamiento de Residuos Sólidos y su reglamento de aplicación.</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. (2)</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. (3).</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. (4).</p> <p>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). (5)</p>
<p>4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.</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</p>

MEDIO AMBIENTE

	<p>y/o personal técnico del Ministerio, concursos, etc. Este portal permite el acceso, a usuarios internos y externos, mediante plataformas móviles. (1)</p> <p>Existen varios mecanismos que involucran a la sociedad civil, con lo cual sus opiniones son tomadas en cuenta para la toma de decisión. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. (2). <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. (3).</p> <p>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. (4).</p>
<p>4.3. Gestionar las finanzas.</p>	<p>La gestión financiera de la institución se encuentra alineada con los objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Estratégico Institucional (PEI). Cada unidad organizacional prepara su POA y presupuesta sus actividades, en función de los recursos asignados al ministerio.</p> <p>Adicionalmente, se formula el correspondiente plan anual de compras en el que se estipulan todas las compras que se requieren en el año. (1).</p> <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</p>

MEDIO AMBIENTE

	<p>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. (2).</p> <p>La gestión del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales está soportada en el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), a través del cual se registran todas las transacciones financieras y presupuestarias. Además, la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República revisa todos los expedientes que se generan en el ministerio antes de que se efectúe cualquier pago. También, se realizan informes de ejecución presupuestaria mensual para ser colgadas en el portal de transparencia del ministerio. (3).</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>La institución para asegurar la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos cumple con las normativas del Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAEF), mediante el uso del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) que integra los siguientes componentes del Sistema: Presupuesto, Contabilidad, Compras y Contrataciones, Tesorería, además del módulo de Contraloría, el cual maneja los contratos, el sistema de manejo de nómina y control de bienes. Todo esto en cumplimiento a la Ley No.10-07 de Control Interno. (4).</p> <p>El Ministerio trabaja de manera coordinada con los órganos rectores del Sistema Integrado de Administración Financiera del Estado y de Planificación del Estado. Cumple las directrices del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y de la Dirección General de Presupuesto.</p> <p>Se remite a la Dirección General de Presupuesto la ejecución trimestral y anual del presupuesto por programas y/o proyectos. 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.</p> <p>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.</p> <p>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. (5).</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. (6).</p>
--	---

MEDIO AMBIENTE

<p>4.4. Gestionar la información y el conocimiento.</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>). (1). <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. (2)</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 (3) <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. (4)</p> <p>El Ministerio cuenta con una política sobre control y seguridad de la información y comunicación a nivel institucional. (5)</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>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. (6).</p> <p>Para facilitar la comunicación externa, se pone a disposición de los grupos de interés y la sociedad en general información relevante acerca del sector medioambiental, a través de la página web del ministerio. Esta página cuenta con el Subportal de Transparencia que publica información sobre el accionar</p>
---	---

MEDIO AMBIENTE

	<p>de la organización, por ejemplo, base legal, resoluciones, estructuras, derechos y deberes del ciudadano, planes estratégicos, planes operativos anuales, estadísticas, memorias institucionales, ejecuciones presupuestarias, entre otras. A esto se añade que se cuenta con un correo institucional. (7).</p> <p>Para asegurar que el flujo de personal no implique la pérdida de conocimiento clave para la institución, cada supervisor tiene la responsabilidad de dar seguimiento a los trabajos realizados por el personal que dirige y los empleados, al dejar la institución, dejan la información en manos de su supervisor. (8).</p>
<p>4.5. Gestionar la tecnología</p>	<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, NORTIC, Gobierno Abierto, Datos Abiertos, etc.); • los Planes Operativos Anuales (POA) de las demás áreas del ministerio (coordinando el apoyo de las tecnologías en el logro de las metas planteadas en estos planes, por ejemplo, con implementación de sistemas, automatización de procesos, adquisición de equipos adecuados, sistema de radio comunicación con las Áreas Protegidas, entre otros). (1) <p>El POA de la Dirección de Tecnología que se formula a partir de los requerimientos de las unidades organizativas del ministerio, ajusta la respuesta a dichos requerimientos de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria.</p> <p>En el ministerio se adquiere tecnologías para responder a las necesidades institucionales. Previo a la adquisición de sistemas se realiza una proyección de los beneficios esperados, por ejemplo, correo en la nube; telefonía IP, sistema administrativo (CRM) y (GP) financiero; impresoras centralizadas; virtualización de equipos, etc. (2).</p> <p>De acuerdo a las necesidades de la sociedad se publican informaciones en el portal del ministerio, específicamente, en Datos Abiertos. (3)</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. 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 interna de trabajo, para compartir conocimiento e información.</p> <p>Asimismo, ha desarrollado la herramienta Ambiente Core, con la cual se puede tener acceso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CRM (<i>Customer Relationship Management</i>) • Intranet • Mesa de ayuda • Línea Verde (4) <p>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.</p> <p>Además, el ministerio interactúa permanentemente con los grupos de interés y asociados, a través de las redes sociales (Instagram: @ambienterd; Twitter:</p>

MEDIO AMBIENTE

	<p>@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/</p> <p>La utilización de las TIC con la finalidad de mejorar los servicios prestados es visible en la implementación de diversos sistemas y bases de datos para la gestión de la información, ya que estos sistemas permiten almacenar de forma segura la información del ministerio y facilitan un acceso rápido para servir de soporte en los procesos de consulta de expedientes y toma de decisión. (5)</p> <p>La institución cuenta con protocolos y normas para las medidas de protección de las data.</p> <p>Las normas son otorgadas por la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC). (6).</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. (7).</p>
<p>4.6. Gestionar las instalaciones.</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. (1)</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. • 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. (2) <p>Se ha realizado la señalización vertical de los parqueos tantos 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. (ver las oficinas citadas en la Guía CAF).</p>

MEDIO AMBIENTE

	<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. 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. (3)</p> <p>La institución cuenta con una Política Ambiental Institucional que redunde 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. (5).</p> <p>Las instalaciones garantizan la accesibilidad física a la institución. Se cuenta en el edificio de la sede central con área de parqueo señalizado, rampa para entrar al edificio y acceso en el área de servicios (servicio al cliente) para personas con discapacidad física garantizando su movilidad desde fuera de la institución (la calle) hasta el área en donde van a recibir el servicio (sala de servicio al cliente). (6).</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>
--	---

2.1.1.5. Procesos

SUBCRITERIO	PUNTOS FUERTES
<p>5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.</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. (1).</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>

MEDIO AMBIENTE

	<p>La 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>La institución ha implementado varios sistemas para gestionar los diferentes procesos que la integran, aprovechando las oportunidades de digitalización y manejo de datos. (2)</p> <p>Entre ellos:</p> <p>El Sistema Integrado de Gestión del Control Interno Institucional, emitido bajo la resolución núm. 0035-2021, que crea 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>En el año 2017 se elaboró un Plan de Gestión de Riesgo, como parte de la implementación del Sistema de Control Interno, 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. (3).</p> <p>En cada programa del POA 2022 aparecen los riesgos identificados con sus acciones de mitigación.</p> <p>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>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>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. (4).</p>
--	--

MEDIO AMBIENTE

	<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>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: 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). (5).</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>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. (6).</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 institución para integrar el uso de las TIC en los procesos y procedimientos.</p> <p>A los servicios se le han creado los indicadores para sus mediciones. (7).</p>
5.2	<p>La participación de los ciudadanos/clientes en el proceso de mejora de los servicios y productos se evidencia con la realización de encuestas. (1).</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>Se cuenta 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>

MEDIO AMBIENTE

	<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. (2).</p> <p>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 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. (4)</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>5.3</p>	<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. (1).</p> <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. (4).</p>

2.1.2. Criterios de resultados

2.1.2.1. Resultados en los ciudadanos/clientes

SUBCRITERIO	PUNTOS FUERTES
6.1 Mediciones de la percepción.	<p>1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:</p> <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 %. (1)</p> <p>Contamos con un buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, en el cual damos respuestas a las inquietudes de nuestros usuarios. En el año 2021, se recibieron 10 formularios de quejas, sugerencias o felicitaciones.</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>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. (2).</p> <p>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. (3).</p> <p>Igualmente, es patente la participación de los ciudadanos/clientes en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 Núm. 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, en cumplimiento del Reglamento y Procedimiento para la Consulta Pública en el Proceso de Evaluación Ambiental, emitido por la Resolución Núm. 0014/2014 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 Núm. 64-00 Sobre Medio Ambiente

MEDIO AMBIENTE

	<p>y Recursos Naturales y la Resolución Núm. 0011/2013 que emite el Procedimiento para la Elaboración de Instrumentos de Regulación Ambiental.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 que puede ser ampliado en función de la complejidad y magnitud del estudio, de acuerdo al Reglamento y Procedimiento para consulta pública en el proceso de Evaluación Ambiental. También, está disponible en la página web. • Participación en audiencias públicas para conocimiento de proyectos con alto impacto social. • Existencia de alianzas público-privadas (APP).
	<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. (4)</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 la que se presenta información sobre los procesos de autorizaciones, certificaciones y concesiones ambientales, así como de otros servicios.</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). (5).</p>
	<p>En la encuesta de satisfacción ciudadana de 2021, la dimensión de confianza obtuvo un resultado de 76.6 %.</p> <p>El ministerio cuenta también con una Comisión de Ética Pública (Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo). Su objetivo consiste en dar cumplimiento al Decreto Núm. 791-21 y, al mismo tiempo, lograr la participación de todos los colaboradores en este proceso electoral tan importante y de transparente conformidad. También, posee un Código de Ética.</p>
	<p>2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.</p>
	<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. (1)</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>
	<p>El ministerio cuenta con los mecanismos y condiciones para ofrecer accesibilidad a los servicios físicos y digitales (2)</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</p>

MEDIO AMBIENTE

	<p>Desarrollo de la institución en el 2021, el nivel de satisfacción general fue de un 87.4 %. (3)</p> <p>Se cuenta con un formulario para el registro del tiempo de respuesta de los servicios solicitados.</p> <p>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>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. (4).</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. 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). (5).</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. También, fue incorporado en ventanilla Única y área de recepción de la sede central, el sistema de turnos. (6).</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>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). (7)</p>
--	--

MEDIO AMBIENTE

<p>6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:</p>	<p>1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.</p>
	<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. (1).</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. (2).</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>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. (3).</p>
	<p>Para fines de actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano, se han realizado encuestas sobre algunos de los servicios comprometidos.</p>
	<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. (4).</p>
	<p>2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.</p>
	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha puesto a disposición de la ciudadanía y los grupos de interés diversos medios o canales para facilitar la comunicación y el acceso a información relativa a los servicios y otras informaciones de interés. (1)</p>
	<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. (3).</p>
	<p>Existe un apartado de Datos Abiertos en el portal de la institución. Generalmente, las informaciones provienen de las áreas temáticas del ministerio. (4).</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>Los costos de los servicios están regulados y aprobados por resolución de la MAE. (8).</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. (9),</p>
<p>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</p>	

MEDIO AMBIENTE

	<p>y Recursos Naturales, en las que se establece la unidad organizacional que tiene responsabilidad sobre el servicio y, por ende, se le instruye dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en la resolución.</p> <p>3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.</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. (1).</p> <p>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.</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>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, ha establecido diferentes canales para la 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. (2)</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 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. (3).</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>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. (5)</p> <p>4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.</p> <p>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 Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), que la Dirección General de Aduanas administra. (1).</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. (2)</p>
--	--



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MEDIO AMBIENTE

	<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 puntos.</p>
--	--

2.1.2.2. Resultados en las personas

SUBCRITERIO	PUNTOS FUERTES
7.1. Mediciones de la percepción.	<p>1. Resultados en relación con la percepción global de las personas.</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. (1).</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, carga laboral, etc.). El nivel de satisfacción general fue de un 79 %. (1).</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. (2).</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>Fue realizado el borrador del procedimiento de quejas y sugerencias internas, así como su formulario de aplicación. (3).</p> <p>En el proceso de inducción de nuevo personal del Ministerio se socializa el Código de Ética. (4)</p> <p>En la encuesta realizada (de clima laboral 2020), 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>El ministerio realiza la Encuesta de Clima Laboral con una frecuencia de dos años. (5).</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>La responsabilidad social del ministerio se traduce, en términos prácticos, en lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiene una Política Ambiental Institucional para la protección, preservación y mejora del medioambiente y los recursos naturales durante sus operaciones ordinarias. • Se desarrollan programas de limpieza de playas, involucrando a la sociedad. También celebra el 3er. domingo del mes de junio el Día de la Capa de Ozono, en el que se realiza una actividad denominada un Día Sin Emisiones que promueve la no utilización de vehículos de motor.

MEDIO AMBIENTE

	<ul style="list-style-type: none"> Desarrolla e implementa políticas y procedimientos con un enfoque social, a saber: la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo; la Política de Recursos Humanos; los procedimientos de Licencias y Permisos (Licencias Médicas, Licencia para Estudios Con o Sin Disfrute de Sueldo y permisos otorgados conforme a la Ley 41-08 para Docentes y Discentes). Ha brindado apoyo a la Campaña Nacional contra el Dengue que organiza el Ministerio de Salud Pública. (6). <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. (7).</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. (8).</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. (9).</p> <p>2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión.</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>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. (2)</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>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>
--	---

MEDIO AMBIENTE

	<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 ejecutar el trabajo o competencias y en el cumplimiento del régimen ético y disciplinario. (3)</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>La institución gestiona el conocimiento de su personal con los siguientes pasos:</p> <ol 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 produce al llevar a cabo las tareas o al hacer proyecciones. 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. 3) Ofrece a los servidores la capacitación necesaria para el buen desempeño de sus funciones. 4) Se informa a través del centro de información sobre identificación de las necesidades de capacitación. (4). <p>Toda la comunicación interna del ministerio es manejada a través de la Dirección de Comunicaciones. Cualquier unidad organizativa que necesite transmitir una información a través del centro de información debe contactarse a esta dirección. 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. (5)</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 (Soy Ejemplo) 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. (6).</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</p>
--	---

MEDIO AMBIENTE

	<p>organizativas y servidores que hayan realizado grandes esfuerzos en materia de calidad, considerando tanto el esfuerzo colectivo como el individual.</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). (7). <p>3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo</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. (1)</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 se concilia con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo.</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. (2).</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 (3).</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>
--	--

MEDIO AMBIENTE

	<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. (4)</p> <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>4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales.</p> <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. <p>El ministerio ofrece bono por desempeño individual a todos los empleados a modo de motivación.</p> <p>También, existe un programa de reconocimiento (Soy Ejemplo) 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. (2).</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. (3)</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>
7.2	<p>1. Resultados generales en las personas</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. Existe un borrador de procedimiento del buzón de quejas y sugerencias internas.</p> <p>Se realiza seguimiento al índice de ausentismo y el índice de rotación.</p>

MEDIO AMBIENTE

	<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. (1)</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. (2).</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. (3)</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. (4).</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 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. (5).</p> <p>2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales</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. Las evaluaciones están orientadas a cumplimiento de metas, régimen disciplinario y competencias. Actualmente solo se realizan las primeras dos por disposición del MAP. (1).</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). (2).</p> <p>En el Ministerio se realiza un control de las actividades formativas, así como un registro del personal capacitado por área. (3).</p> <p>Existen acciones de reconocimiento individual, como son el pago de bono por desempeño y la implementación del Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo”. En el borrador de la resolución de la Semana de la Calidad se prevé el reconocimiento colectivo. (4).</p>
--	---

MEDIO AMBIENTE

2.1.2.3. Resultados de la responsabilidad social

SUBCRITERIO	PUNTOS FUERTES
<p>8.1. Mediciones de percepción, respecto a:</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. (1).</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). (3).</p> <p>El impacto del ministerio en el desarrollo económico de las comunidades y el país se verifica en estas actividades:</p> <p>En las áreas protegidas se capacita a grupos comunitarios que realizan actividades de guía, pequeños comercios, tour operadores, alquiler de 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. (4).</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>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>

MEDIO AMBIENTE

	<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 Concurra, a través de Comunicación Interna, Murales del ministerio y demás instituciones del Estado. (5).</p> <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.</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>El ministerio impulsa el cumplimiento de la ley 225-20 Ley General de Gestión Integral y Co procesamiento de Residuos Sólidos, y se aplican 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). (6).</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 institución es fácilmente localizable (para ofrecer los servicios). (7).</p>
<p>8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.</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 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>

MEDIO AMBIENTE

	<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. (1).</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. (2).</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. (3).</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. (4).</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. (6).</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; • 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). (7).
--	---

MEDIO AMBIENTE

	<p>Como parte del compromiso asumido en materia de la responsabilidad social, el ministerio ha realizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • operativos médicos; • limpieza de playas; • reforestación; • participación en las campañas de concienciación sobre enfermedades eventuales como dengue, chikunguña y zika; • 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 relacionadas con el Día Internacional de la Mujer; • actividades sobre la prevención de cáncer de mama; • celebración de la semana de Lactancia; • celebración del Día Internacional de No violencia contra la mujer (taller para mujeres víctima de violencia). (8).
--	---

2.1.2.4. Resultados clave del rendimiento

SUBCRITERIO	PUNTOS FUERTES
<p>9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.</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>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana del 2021, aplicada a los ciudadanos/clientes, el índice de satisfacción general fue de un 87.4 %. (1).</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 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. (2).</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>Como resultado del <i>benchmarking</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. (3)</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha firmado Acuerdos Interinstitucionales con diversas instituciones, y les ha dado cumplimiento. (4)</p> <p>Se realizan auditorías externas por la Cámara de Cuentas y la Contraloría General de la República. (5).</p> <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. (6).</p> <p>Se incorporaron las metas presidenciales vinculadas al sector ambiental en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y en los planes operativos.</p>

MEDIO AMBIENTE

	<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. (7).</p>
<p>9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.</p>	<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)". (1).</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) de los sectores industriales porcino, avícola y vacuno para la obtención de Autorización Ambiental. • Entrega en línea de los informes de cumplimiento 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. (2). <p>Como resultado de la implementación del <i>benchmarking/benchlearnig</i> en las estrategias institucionales, ha sido posible desarrollar programas, proyectos y actividades con un mayor nivel de capacidad técnica y financiera. A modo de ejemplo citamos los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) (3). <p>El ministerio ha realizado alianzas con otras organizaciones tanto públicas como privadas en las que ha tenido colaboraciones para beneficio del sector ambiental. (4)</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</p>

MEDIO AMBIENTE

	<p>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 inició 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>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. (5).</p> <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>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>El país fue reconocido en evento internacional por cumplir con el Protocolo de Ozono, específicamente, por incautaciones de refrigerantes ilegales (Paraguay, septiembre 2019). (7).</p> <p>En el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales existen controles en la distribución y gasto de los fondos, así como de redición de cuentas de los mismos.</p> <p>Las ejecuciones del presupuesto de la institución son reportadas en la página web. (8).</p> <p>El Comité de Compras y Contrataciones analiza las ofertas técnicas y económicas, lo que permite elegir 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. (9).</p>
--	---

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
1.1	No se han incorporado las políticas de sostenibilidad ambiental en el PEI.
	No se ha realizado campaña interna de prevención de la corrupción en todas sus manifestaciones y sus consecuencias por parte de la Comisión de Ética Pública (CEP).
	No se han actualizado la misión, visión y valores que están en murales, área Ventanilla Única y multiusos.
	No se ha actualizado la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, anteriormente llamada Comisión de Ética Pública (CEP).
1.2	No ha sido aprobado y socializado el Manual de Organización y Funciones de la institución.
	No se ha implementado el Sistema de Estadísticas Institucional.
	No ha sido socializado los manuales de calidad, control interno y la política de calidad de los servicios públicos.
	No han sido debidamente implementadas la Política de Control Interno y la Metodología de Valoración y Administración de Riesgos.
	No ha sido actualizado y socializado con el personal nuevo el Manual de Atención al Cliente/Usuario(a).
	No está en funcionamiento el buzón de quejas y sugerencias internas.
	No se ha implementado el Plan de Gestión de Riesgo contenido en la Política Ambiental Institucional, la cual contempla la conformación de un comité para su dirección y ejecución.
	No se ha realizado el llenado del Formulario de Reporte de Tiempo de Respuesta de Servicios Públicos Solicitados por todas las unidades organizativas que prestan servicios.
	No se ha realizado la socialización de los cambios de la misión, visión y valores a todo el personal.
1.3	No se ha actualizado el código de ética, en función de los cambios de la misión, visión y valores de la institución.
	No ha sido socializado el Reporte de inconvenientes relacionados con las funciones.
	No se ha actualizado la Comisión de Ética Pública
	No se realiza reconocimiento colectivo.
	No se realiza el premio o reconocimiento “Empleado del Año”, en cada unidad organizativa y del Ministerio en sentido general.
1.4	No existe un documento sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la institución.
2.1	No se realizan levantamiento de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés con una frecuencia determinada.
	No se ha aprobado la Carta Compromiso al Ciudadano.
2.2	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.
	No existen los fondos suficientes para el presupuesto de las actividades de conservación de la biodiversidad (para el desarrollo de la Estrategia de Biodiversidad).
	No se han incorporado los lineamientos para la aplicación de las políticas transversales en los PEI.
2.3	No se ha completado el proceso de implementación del fortalecimiento del Sistema de Control Interno, en todas las áreas.

MEDIO AMBIENTE

	No han sido socializados ni divulgados los manuales de procedimientos, control interno y calidad.
2.4	No se han desarrollado e implementado la automatización de los procesos internos y de servicios que se ofrece a la ciudadanía.
	No se ha realizado el levantamiento y realización de establecimiento del Sistema de Información Ambiental y el Sistema de Investigaciones Ambientales.
	No se ha actualizado la página web con respecto a los servicios públicos que ofrece la institución.
3.1	No se ha socializado la Política de Recursos Humanos.
	No se ha elaborado el Diccionario interno de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública
3.2	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.
	No se promueve, de manera regular, el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo en los supervisores, así como las competencias relacionadas de gestión.
	No existe un programa de tutoría o de acompañamiento individualizado (<i>coaching</i>) para empleados de todos los niveles para el mejor desenvolvimiento personal y profesional en la institución.
	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.
	No se toma en cuenta la formación de los profesionales, que cursan maestrías o doctorados. No son consultados sobre temas vinculados a sus tesis.
	No existe una promoción a los empleados que han logrado titularse como master.
	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.
	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.
3.3	No se ha implementado el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales de la Política Ambiental institucional, como fue concebido.
	No se realizan de manera periódica simulacros de emergencias internamente. El último fue realizado en el 2021, pero fue a nivel nacional por el COE.
	No se ha socializado la política de seguridad y salud en el trabajo, de manera formal, a través de charla o lanzamiento oficial.
	No se ha 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.
4.1	No existe un documento que describa las principales necesidades de los grupos de interés. No existe un documento que describa las principales necesidades de los grupos de interés.
	No se ha realizado de manera formal una política de responsabilidad social.
	No son socializados internamente los acuerdos alcanzados con otras instituciones.
	No se ha realizado un monitoreo o seguimiento de forma sistemática, a la implementación de las alianzas y sus resultados.
4.2	No se ha realizado la actualización de la información sobre los servicios que presta la institución en la página web.
4.3	No se ha realizado la puesta en marcha del plan de gestión de riesgos de la institución como parte del cumplimiento de la Política Ambiental Institucional.
	No se ha divulgado el Manual de Control Interno.
4.4	No se realiza <i>backup</i> (respaldo) de manera periódica en las áreas.
	No se actualiza la página web de manera periódica, especialmente, con respecto a la información sobre los servicios brindados a la población.

MEDIO AMBIENTE

4.5	No se actualiza la página web de manera periódica, especialmente, con respecto a la información sobre los servicios brindados a los ciudadanos/clientes.
	No se publican informes sobre la reducción de consumo de energía, agua, residuos, otros.
	No se ha implementado el plan de gestión de riesgos establecido en la Política Ambiental Institucional.
	No se ha orientado y sensibilizado al personal sobre el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC en la institución.
4.6	No se ha construido la rampa para discapacitados en el <i>lobby</i> (entrada del edificio) que servirá para visitantes y empleados con esta condición.
	No está en funcionamiento la comisión que debe implementar el Plan de Gestión de Riesgos, el cual vela por el cumplimiento de la Política Ambiental Institucional.
	No se han realizados las adecuaciones diseñadas y presupuestadas.
	No se ha puesto en funcionamiento el dispensario médico.
	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.
	No se cuenta con suficientes parqueos para los ciudadanos/usuarios y empleados.
	No se ha establecido el parqueo para bicicletas.
5.1	No han sido socializados los manuales de Calidad y de Control Interno y el mapa de procesos.
	No se ha actualizado el plan de acción para la implementación de la NOBACI en la institución, para el cumplimiento de los nuevos requerimientos de la Contraloría General.
	No se ha culminado el proceso de la implementación de la nueva Estructura Organizativa por el MAP.
	No se ha desarrollado un sistema de levantamiento de indicadores (KPI) para los procesos y procedimientos institucionales.
	No se ha realizado el levantamiento y realización de establecimiento del Sistema de Información Ambiental y el Sistema de Investigaciones Ambientales.
	No se están midiendo todos los procesos identificados en el mapa de procesos.
	No se ha actualizado la Metodología de Valoración de Riesgos de la institución conforme a los planes, programas y objetivos institucionales.
	No se ha mejorado la respuesta por parte de las áreas temáticas a los usuarios de los proyectos, para reducir el tiempo del servicio. Muchas veces, de manera separada solicitan informaciones complementarias.
	No se ha realizado la adecuación del CRM (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.
	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.
	No ha sido instalada la plataforma para que los usuarios puedan dar seguimiento a sus solicitudes de autorizaciones vía página web.
	No se ha aprobado la Carta Compromiso Al Ciudadano.
	No se está realizando <i>Back up</i> de datos
5.2	No se han realizado encuestas en los departamentos provinciales para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan servicios.
	No se ha actualizado la página web, especialmente la información acerca de los servicios.
5.3	No se han incorporado incentivos para los empleados o servidores que participan en las plataformas digitales en el proceso de ofrecer servicios compartidos.
	No son capacitados continuamente a los empleados que trabajan en las plataformas.

MEDIO AMBIENTE

<p>6.1</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>No se da seguimiento a la satisfacción del denunciante en temas ambientales, luego de cerrado el caso.</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>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> <p>No se actualiza la página web, de manera periódica, especialmente, la información acerca de los servicios.</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>No se ha divulgado a todo el personal la Política de Calidad de los Servicios.</p> <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 cuenta con un sistema tecnológico (por ejemplo, una tablet) que indique la calidad de atención del servicio en particular.</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>No se cumple con los tiempos de entrega establecidos en el Compendio de Reglamentos y Procedimientos Ambientales para algunos servicios.</p> <p>No se realizan capacitaciones para atención a ciudadanos con condiciones especiales.</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> <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>6.2</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>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 parqueos.</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>

MEDIO AMBIENTE

	<p>No se ha aprobado la Carta Compromiso al Ciudadano por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>No se realizan estudio de tiempo de espera en cola en el área de Ventanilla Única</p> <p>No se ha aplicado el formulario del tiempo de respuesta para todos los servicios.</p> <p>No se han levantado las matrices de las necesidades de los grupos de interés de la institución.</p> <p>No se ha realizado la rampa en la entrada del <i>lobby</i> para discapacitados.</p>
7.1	<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>No se han actualizado la misión, visión y valores ubicada en primer piso del Ministerio frente a Ventanilla Única.</p> <p>No se ha creado un formulario de denuncias de la Comisión de Ética Pública.</p> <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>No existe una política de responsabilidad social formal.</p> <p>No se han socializado los manuales de control interno, calidad, procedimientos y la Política de Calidad de los Servicios.</p> <p>No se ha implementado el procedimiento de Evaluación de la Carga de Trabajo.</p> <p>No se ha socializado con el nuevo personal el Formulario de Registro de Incidentes Críticos.</p> <p>No se socializan internamente las normativas nuevas, entre ellas leyes, resoluciones, decretos, que impacten a la institución.</p> <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>No se han automatizado los servicios cuyos trámites fueron simplificados.</p> <p>No se ha socializado el procedimiento de Reporte de Inconvenientes relacionados con las Funciones</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> <p>No se gestiona el empoderamiento.</p> <p>No existe una promoción, compensación o reajuste de salarios a los empleados que han logrado titularse como master o doctorado.</p>
7.2	<p>No está en funcionamiento el buzón de quejas y sugerencias internas.</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 ha sido socializada la Política de Calidad de los Servicios.</p> <p>No se ha aprobado la política formal sobre la responsabilidad social</p> <p>No ha sido divulgado el manual de atención a clientes/ciudadanos.</p> <p>No se ofrecen capacitaciones sobre la productividad laboral.</p> <p>No se han implementado indicadores de medición de la eficacia de la capacitación.</p> <p>No se realizan reconocimientos colectivos por los logros institucionales.</p>
8.1	<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>No se han realizado encuesta de percepción a la sociedad (para conocer como percibe a la institución).</p>

MEDIO AMBIENTE

	No son socializados internamente, de manera constante, los acuerdos alcanzados con otras instituciones.
8.2	No se ha implementado el Plan de Gestión de Riesgos Ambientales de la Política Ambiental institucional.
	No se ha actualizado e implementado la Política Ambiental Institucional.
	No se tiene estadísticas sobre el grado de cumplimiento de los instrumentos regulatorios.
	No se ha realizado el cambio de la flotilla de vehículos que sean amigables con el medio ambiente y uso de energía.
	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.
	No se promueve el voluntariado ambiental.
	No se realizan actividades para compartir internamente los conocimientos adquiridos en actividades Internacionales al resto del personal.
	No se ha logrado el cumplimiento total de las actividades del Programa de Trabajo del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.
	No se publican los resultados del consumo de energía, reducción de residuo, consumo y reducción de agua, otros.
	No se ha aprobado el borrador de la Política de Responsabilidad Social.
	9.1
No se ha aprobado la Carta Compromiso por el MAP.	
No se ha divulgado la política de calidad de los servicios.	
No se han actualizado los servicios que están en la página web.	
No se ha implementado la automatización de los servicios.	
No se ha habilitado el servicio de consulta de los proyectos a través de la página web).	
No se ha socializado el Manual de Calidad.	
No se socializan de manera regular los acuerdos institucionales con el personal.	
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.	
9.2	
	No se hacen auditorías internas para verificar el nivel de ejecución presupuestaria de los POA.
	No se cumple con lo planificado en el POA en cuanto a la adquisición o compras de los insumos (equipos), solicitados para su cumplimiento.
	No se ha completado el llenado del Formulario de Reporte de Tiempo de Respuesta de Servicios Públicos Solicitados, por todas las unidades organizativas que prestan servicios.
	No se actualiza la información de los servicios en la página web.
	No son socializados los grados de cumplimiento de los acuerdos interinstitucionales.
	No se ha implementado ni divulgado la Política Ambiental institucional debido a que no se ha actualizado.
	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.
	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.

MEDIO AMBIENTE

	No contamos con certificación de la calidad del sistema de gestión.
	No se atienden a tiempo los requerimientos de insumos (viáticos, equipos, contratación de personal), presupuestados según el POA.
	No se realizan encuesta de satisfacción a los usuarios internos o enlaces del POA y del Presupuesto.
	No se realizan evaluaciones costo-eficientes (impactos logrados al menor costo posible) del cumplimiento de la eficacia de las políticas, planes y estrategias implementados por la institución.

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES

2.2.1.1 Liderazgo

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
1.1	No fueron incluidos otros grupos de interés relevantes en la formulación de la misión, visión y los valores.
	No se han incorporado las políticas de sostenibilidad ambiental en el PEI.
	No se han actualizado la misión, visión y valores que están en murales, área Ventanilla Única y multiusos.
	No se ha actualizado la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, anteriormente llamada Comisión de Ética Pública (CEP).
	No se ha realizado campaña interna de prevención de la corrupción en todas sus manifestaciones y sus consecuencias por parte de la Comisión de Ética Pública (CEP).
	No se 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.
1.2	No ha sido aprobado y socializado el Manual de Organización y Funciones de la institución.
	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.
	No se ha socializado el Manual de Procedimientos de la institución.
	No se ha implementado el Sistema de Estadísticas Institucional.
	No ha sido socializado los manuales de calidad, control interno y la política de calidad de los servicios públicos.
	No han sido debidamente implementadas la Política de Control Interno y la Metodología de Valoración y Administración de Riesgos.
	No ha sido actualizado y socializado con el personal nuevo el Manual de Atención al Cliente/Usuario(a).
	No se cuenta con certificación en norma ISO.
	No se ha completado la implementación del plan de adecuación de los espacios físicos que ha formulado el Departamento de Ingeniería y Arquitectura.
	No existe un plan de mitigación de los riesgos laborales asociados a las actividades de oficina.
	No se han contemplado creación de nuevos salones de reuniones.
	No se promueve la publicación Educando de manera eficiente. (Solo aparece a través del buscador de la página web).
	No está en funcionamiento el buzón de quejas y sugerencias internas.
	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.

MEDIO AMBIENTE

	No se ha realizado el llenado del Formulario de Reporte de Tiempo de Respuesta de Servicios Públicos Solicitados por todas las unidades organizativas que prestan servicios.
	No se ha socializado, de manera periódica, a través del Centro de Información el formulario de Solicitud de Creación o Cambios de Documentos”, código MA-I-FO-PD-001, 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.
	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.
	No se ha realizado la socialización de los cambios de la misión, visión y valores a todo el personal.
1.3	No se ha actualizado el código de ética, en función de los cambios de la misión, visión y valores de la institución.
	No se promueven las medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.
	No ha sido socializado el Reporte de inconvenientes relacionados con las funciones.
	No se ha actualizado la Comisión de Ética Pública
	No son suficientes los aparatos telefónicos.
	No son suficientes los equipos de seguridad y las herramientas de trabajo para el desarrollo de la labor del personal técnico.
	No se divulga de manera periódica el inventario de los equipos y vehículos entregados a los empleados.
	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.
	No se promueve la participación en las capacitaciones por parte de los directivos.
	No se realiza reconocimiento colectivo.
	No se incluye en el programa reconocimiento Soy Ejemplo a los encargados.
	No se realiza el premio o reconocimiento “Empleado del Año”, en cada unidad organizativa y del Ministerio en sentido general.
1.4	No existe un documento sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la institución.
	No se ha actualizado la información sobre la participación en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.

2.2.1.2. Planificación y estrategia

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
2.1	No se realizan levantamiento de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés con una frecuencia determinada.
	No se ha aprobado la Carta Compromiso al Ciudadano.
	No se han actualizado los listados de los grupos de interés al 2022.
	No se realiza encuesta a los usuarios externos e internos del CRM.
2.2	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.
	No existen los fondos suficientes para el presupuesto de las actividades de conservación de la biodiversidad (para el desarrollo de la Estrategia de Biodiversidad).

MEDIO AMBIENTE

	No se han incorporado los lineamientos para la aplicación de las políticas transversales en los PEI.
2.3	No existe una base de datos, a nivel institucional que permita la gestión de todas las iniciativas de cooperación (programas, proyectos, becas, equipos) y su alineación con las prioridades y objetivos institucionales.
	No se ha completado el proceso de implementación del fortalecimiento del Sistema de Control Interno, en todas las áreas.
	No han sido socializados ni divulgados los manuales de procedimientos, control interno y calidad.
2.4	No se han desarrollado e implementado la automatización de los procesos internos y de servicios que se ofrece a la ciudadanía.
	No se ha realizado el levantamiento y realización de establecimiento del Sistema de Información Ambiental y el Sistema de Investigaciones Ambientales.
	No son socializados internamente los acuerdos alcanzados con otras instituciones.
	No se ha elaborado una política de innovación.
	La plataforma electrónica ICA no funciona al 100%.
	No se ha actualizado la página web con respecto a los servicios públicos que ofrece la institución.
	No se ha realizado el plan de implementación de la nueva estructura organizativa.
	No se han desarrollado las capacidades del personal para la gestión del cambio, utilizando metodologías y herramientas tales como, gestión por proyectos basada en el PMBOK, herramientas de análisis (5M, 5w+2h, WBS, dinámica de sistemas, técnicas estadísticas, entre otras).

2.2.1.3. Personas

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
3.1	No ha sido socializado ni implementado el Procedimiento de creación, modificación y supresión de puestos, código MA-I-PC-RH-016.
	No existe un Plan de Compensaciones.
	No se ha socializado la Política de Recursos Humanos.
	No se lleva un registro del personal discapacitado.
	No se ha elaborado el Diccionario interno de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública.
	No se ha realizado la política de género.
3.2	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.
	No se promueven al personal de manera regular.
	No se ha elaborado el Diccionario Interno de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública.
	No se promueve, de manera regular, el desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo en los supervisores, así como las competencias relacionadas de gestión.
	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.
	No existe un programa de tutoría o de acompañamiento individualizado (<i>coaching</i>) para empleados de todos los niveles para el mejor desenvolvimiento personal y profesional en la institución.

MEDIO AMBIENTE

	<p>No se realiza un sistema que promueva la promoción y el ascenso de los servidores, a pesar de que la Ley 41-08 de Función Pública y su reglamento lo contemplan.</p> <p>No se ha aprobado la Política institucional para la incorporación de la dimensión de género, capacitar y sensibilizar en género.</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.</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>
3.3	<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>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> <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 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>No se ha realizado una rampa para acceso al lobby por personas discapacitadas (se debe coordinar con el Ministerio de Turismo).</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.</p> <p>No se ha socializado la actualización del Procedimiento del Programa de Reconocimiento "Soy Ejemplo".</p>

2.2.1.4. Alianzas y recursos

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
4.1	<p>No existe un documento que describa las principales necesidades de los grupos de interés. No existe un documento que describa las principales necesidades de los grupos de interés.</p> <p>No se ha implementado este acuerdo (Acuerdo de cooperación con el grupo Iberoestar Bávaro, La Altagracia para la restauración en el área de manglares).</p> <p>No se ha realizado de manera formal una política de responsabilidad social.</p> <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>

MEDIO AMBIENTE

4.2	No se han colocado buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones, y de denuncias administrativas en los departamentos provinciales.
	No existen enlaces provinciales para la gestión de la calidad.
	No se ha realizado la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano.
	No se ha realizado la actualización de la información sobre los servicios que presta la institución en la página web.
4.3	No se ha realizado la puesta en marcha del plan de gestión de riesgos de la institución como parte del cumplimiento de la Política Ambiental Institucional.
	No se ha divulgado el Manual de Control Interno.
4.4	No se realiza <i>backup</i> (respaldo) de manera periódica en las áreas.
	No se actualiza la página web de manera periódica, especialmente, con respecto a la información sobre los servicios brindados a la población.
	No se realiza, de manera formal, la retención de información y/o conocimiento clave de los empleados que dejan o ya no pertenecen a la institución.
	No existe evidencia escrita de la entrega de la información por parte del empleado, ya sea un formulario o correo electrónico.
	No existe un procedimiento para manejar la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que estos dejen la organización.
4.5	No se monitorea y evalúa, periódicamente la relación costo-efectividad de las tecnologías.
	No se actualiza la página web de manera periódica, especialmente, con respecto a la información sobre los servicios brindados a los ciudadanos/clientes.
	No se tiene datos de la reducción de la accesibilidad de los usuarios no electrónicos.
	No se publican informes sobre la reducción de consumo de energía, agua, residuos, otros.
	No se ha medido el impacto económico con la gestión de los residuos de los cartuchos.
	No se ha implementado el plan de gestión de riesgos establecido en la Política Ambiental Institucional.
	No se ha orientado y sensibilizado al personal sobre el impacto socioeconómico y medioambiental de las TIC en la institución.
4.6	No se ha construido la rampa para discapacitados en el <i>lobby</i> (entrada del edificio) que servirá para visitantes y empleados con esta condición.
	No está en funcionamiento la comisión que debe implementar el Plan de Gestión de Riesgos, el cual vela por el cumplimiento de la Política Ambiental Institucional.
	No se han realizados las adecuaciones diseñadas y presupuestadas.
	No se ha puesto en funcionamiento el dispensario médico.
	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.
	No se ha impermeabilizado el techo ni sustituido la lona asfáltica del edificio de la sede central del Ministerio.
	No se cuenta con suficientes parqueos para los ciudadanos/usuarios y empleados.
	No se ha establecido el parqueo para bicicletas.

2.2.1.5. Procesos

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
5.1	No se ha culminado el proceso de aprobación de los procedimientos e instructivos.
	No han sido socializados los manuales de Calidad y de Control Interno y el mapa de procesos.
	No se ha actualizado el plan de acción para la implementación de la NOBACI en la institución, para el cumplimiento de los nuevos requerimientos de la Contraloría General.
	No se ha culminado el proceso de la implementación de la nueva Estructura Organizativa por el MAP.
	No se ha desarrollado un sistema de levantamiento de indicadores (KPI) para los procesos y procedimientos institucionales.
	No se ha realizado el levantamiento y realización de establecimiento del Sistema de Información Ambiental y el Sistema de Investigaciones Ambientales.
	No se están midiendo todos los procesos identificados en el mapa de procesos.
	No se ha actualizado la Metodología de Valoración de Riesgos de la institución conforme a los planes, programas y objetivos institucionales.
	No se ha mejorado la respuesta por parte de las áreas temáticas a los usuarios de los proyectos, para reducir el tiempo del servicio. Muchas veces, de manera separada solicitan informaciones complementarias.
	No se ha realizado la adecuación del CRM (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.
	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.
	No se socializa los avances de simplificación de los trámites prestados a través de la plataforma VUCE a todo el personal de la institución.
	No ha sido instalada la plataforma para que los usuarios puedan dar seguimiento a sus solicitudes de autorizaciones vía página web.
	No han sido automatizado los 9 trámites de servicios que fueron simplificados.
	No se ha socializado los indicadores creados.
No se ha aprobado la Carta Compromiso Al Ciudadano.	
No se está realizando <i>Back up</i> de datos	
5.2	No se han realizado encuestas en los departamentos provinciales para medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos que solicitan servicios.
	No se aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.
	No se ha actualizado la página web, especialmente la información acerca de los servicios.
5.3	No son promovidos los servicios que se ofrecen por VUCE a través de los diferentes canales de comunicación que cuenta la institución.
	No se ha realizado (crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas).
	No se han incorporado incentivos para los empleados o servidores que participan en las plataformas digitales en el proceso de ofrecer servicios compartidos.
	No son capacitados continuamente los empleados que trabajan en las plataformas.
	No se acuerda estándares comunes con otras instituciones públicas.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.2.2.1. Resultados en los ciudadanos/clientes

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
6.1	<p>1.Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:</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>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>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> <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 ha habilitado una plataforma en la página web donde el ciudadano pueda visualizar la etapa en que se encuentra su proyecto.</p> <p>2.Resultados de la percepción de los servicios y productos.</p> <p>No se ha divulgado a todo el personal la Política de Calidad de los Servicios.</p> <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 un sistema tecnológico (por ejemplo, una tablet) que indique la calidad de atención del servicio en particular.</p> <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>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>

MEDIO AMBIENTE

	No se cumple con los tiempos de entrega establecidos en el Compendio de Reglamentos y Procedimientos Ambientales para algunos servicios.
	No se realizan capacitaciones para atención a ciudadanos con condiciones especiales.
	No se cuenta con procedimientos aprobados para la creación de nuevos servicios y productos.
	No se cuenta con un sistema para la solicitud y pago de servicios en línea, así como para la consulta de estatus del servicio.
	No ha sido publicada en Ventanilla Única la política de no recibir los documentos o expedientes incompletos de los proyectos.
	No se realizan estudio de tiempo de espera en cola en el área de Ventanilla Única.
6.2	1.Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.
	No está actualizada la información acerca de varios de los servicios que aparecen en la página web de la institución.
	No se cumple 100% con los estándares de servicio.
	No se ha cumplido con el llenado del Formulario de Reporte de Tiempo de Respuesta de Servicios Públicos Solicitados por todas las unidades organizativas que prestan servicios.
	No se ha socializado el procedimiento de quejas y sugerencias con los nuevos dueños de procesos.
	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 parqueos.
	No se han socializado políticas, manuales, procedimientos, instructivos, relacionados con la gestión de la calidad y el acta de compromiso por la calidad.
	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.
	No se ha actualizado la información acerca de los servicios en la página web de la institución.
	No se realizan estudio de tiempo de espera en cola en el área de Ventanilla Única
	No se ha aplicado el formulario del tiempo de respuesta para todos los servicios.
	No se cuenta en la institución con <i>brochure</i> y formularios de información sobre los servicios en el área de servicios.
	No se ha actualizado la Carta Compromiso al Ciudadano.
	3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.
	No se han levantado las matrices de las necesidades de los grupos de interés de la institución.
	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 parqueos.
	No se ha actualizado la información acerca de los servicios en la página web de la institución.
	No se ha realizado la rampa en la entrada del <i>lobby</i> para discapacitados.

MEDIO AMBIENTE

	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.
	No se encuentra aprobada la Guía de Transversalización de Género

2.2.2.2. Resultados en las personas

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
7.1	<p>1. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:</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>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>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>No se han realizado charlas sobre conflictos de interés debido a la pandemia.</p> <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>No existe una política de responsabilidad social formal.</p> <p>No se han socializado los manuales de control interno, y calidad, y la Política de Calidad de los Servicios.</p> <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>2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:</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>No se ha realizado la socialización de los manuales de procedimientos, calidad y control interno de la institución.</p> <p>No se ha implementado el procedimiento de Evaluación de la Carga de Trabajo.</p> <p>No se ha socializado con el nuevo personal el Formulario de Registro de Incidentes Críticos.</p> <p>No se socializan internamente las normativas nuevas, entre ellas leyes, resoluciones, decretos, que impacten a la institución.</p> <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>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>

MEDIO AMBIENTE

	<p>3.Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:</p> <p>No se ha socializado el procedimiento de Reporte de Inconvenientes relacionados con las Funciones.</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>
	<p>4.Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:</p> <p>No se ha elaborado el Diccionario interno de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública Dominicana</p> <p>No se gestiona el empoderamiento.</p> <p>No existe una promoción, compensación o reajuste de salarios a los empleados que han logrado titularse como master o doctorado.</p>
7.2	<p>1.Resultados generales en las personas.</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> <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 ha sido socializada la Política de Calidad de los Servicios.</p> <p>No se ha aprobado la política formal sobre la responsabilidad social</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>No ha sido divulgado el manual de atención a clientes/ciudadanos.</p> <p>2.Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.</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>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>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> <p>No se realizan reconocimientos colectivos por los logros institucionales.</p>

MEDIO AMBIENTE

2.2.2.3. Criterio: Resultados de la responsabilidad social

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
8.1 Subcriterio Mediciones de percepción, respecto a:	<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>No se han realizado encuesta de percepción a la sociedad (para conocer como percibe a la institución).</p> <p>No se cuenta con un programa integral para la disposición final por tipo de residuo en la fuente.</p> <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>No son socializados internamente, de manera constante, los acuerdos alcanzados con otras instituciones.</p> <p>No se han realizado encuestas de percepción a la sociedad sobre la accesibilidad a las informaciones en sentido general, transparencia y el comportamiento ético.</p>
8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.	<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 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 flota de vehículos que sean amigables con el medio ambiente y uso de energía.</p> <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>No se cumple con la proporción de empleos para personas discapacitadas de acuerdo con Ley Orgánica Sobre Igualdad De Derechos De Las Personas Con Discapacidad No. 5-13.</p> <p>No se cuenta con un listado de personas discapacitadas.</p> <p>No se promueve la participación de empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>No se promueve el voluntariado ambiental.</p> <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>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>No existe un programa de capacitación del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.</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>

2.2.2.4. Resultados clave del rendimiento

SUBCRITERIO	ÁREAS DE MEJORA
9.1	No se ha establecido el sistema pago de los servicios online.
	No se ha aprobado la Carta Compromiso por el MAP.
	No se ha divulgado la política de calidad de los servicios.
	No se han actualizado los servicios que están en la página web.
	No se ha implementado la automatización de los servicios.
	No se ha habilitado el servicio de consulta de los proyectos a través de la página web).
	No se ha socializado el Manual de Calidad.
	No se cuenta actualmente con una red activa de Producción Más Limpia.
	No se ha determinado el nivel de cumplimiento de todos los acuerdos que tiene el Ministerio con otras organizaciones gubernamentales.
	No se socializan de manera regular los acuerdos institucionales con el personal.
	No se han realizado las auditorías internas por parte del Ministerio, en cuanto al cumplimiento de las políticas, procedimientos, proceso, otros, por parte de las unidades organizaciones.
No se cuenta con una óptima de la plataforma ICA.	
9.2	No se cuenta con un Sistema de Gestión del desempeño organizacional, que contemple indicadores de gestión con los cuales se controlen la efectividad, eficiencia y eficacia de los procesos.
	No se hacen auditorías internas para verificar el nivel de ejecución presupuestaria de los POA.
	No se derogan los recursos a tiempo para el pago de viáticos para los trabajos de campo por los técnicos.
	No se cumple con lo planificado en el POA en cuanto a la adquisición o compras de los insumos (equipos), solicitados para su cumplimiento.
	No se ha aprobado el Reglamento de Funcionamiento del Comité de Calidad.
	No está funcionando al 100% el sistema de integración y coordinación interinstitucional. Solo en 14 provincias.
	No se ha completado el llenado del Formulario de Reporte de Tiempo de Respuesta de Servicios Públicos Solicitados, por todas las unidades organizativas que prestan servicios.
	No se actualiza la información de los servicios en la página web.
	No son socializados los grados de cumplimiento de los acuerdos interinstitucionales.
	No existe instrumento para medir el grado de cumplimiento de los acuerdos.
	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.
	No se ha divulgado a todo el personal el acuerdo de cooperación entre el Ministerio y la OPTIC.
	No existe un enlace en la página web del ministerio para acceder a los servicios de VUCE.
	No se le da seguimiento a la plataforma ICA sobre su correcto funcionamiento.
	No se ha realizado encuesta a los usuarios de la plataforma ICA para conocer su nivel de satisfacción.
	No se ha implementado ni divulgado la Política Ambiental institucional debido a que no se ha actualizado.
	No se exige que los soportes de los informes de las Asociaciones sin Fines de Lucro sean entregados de manera digital.
	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.



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MEDIO AMBIENTE

	No se han realizado las auditorías internas por parte del Ministerio (Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones), en cuanto al cumplimiento de las políticas, procedimientos, proceso, otros, por parte de las unidades organizacionales.
	No contamos con certificación de la calidad del sistema de gestión.
	No se han socializado los premios recibidos.
	No se realizan encuesta de satisfacción a los usuarios internos o enlaces del POA y del Presupuesto.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

La revisión de los criterios en la versión 2022 fue realizada para cumplir con el indicador Autoevaluación CAF del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), que administra el Ministerio de Administración Pública (MAP).

En esta versión hubo nuevos participantes por lo que se solicitó al MAP una charla para la capacitación. La misma fue dada por Dirección de Evaluación de la Gestión Institucional, quien es la coordinadora del modelo CAF. La parte de los talleres, fue organizada y dirigida por el Comité de Calidad, a través del Departamento de Calidad en la Gestión.

Al igual que la versión anterior, se designaron coordinadores por cada equipo de trabajo, para facilitar la entrega de las informaciones de cada criterio que coordinaban. La realización de las plenarios por parte de los coordinadores de los grupos permitió una mayor compenetración con la revisión de cada criterio.

La experiencia de la autoevaluación en sentido general fue interesante debido a que permite conocer las fortalezas y áreas de mejora de la institución, los cuales nos permiten valorar como estamos y que nos hace falta para seguir mejorando y alcanzar la excelencia con la aplicación de este interesante modelo de calidad.

En esta actividad participan las principales unidades vinculadas a los criterios, las cuales corresponden a la sede central. Con esta nueva experiencia hemos considerado que también en un futuro en las dependencias de la institución diseminadas en las provincias realicen su propia autoevaluación.

Sobre los inconvenientes que tuvimos durante el proceso cabe resaltar la problemática con el modelo de la guía CAF, la cual, la primera que estaba en al pagina web no estaba actualizada, razón por la cual se tuvimos que pasar al nuevo modelo, pero, la misma, presento el problema que después de haberse completado, la tabla se desconfiguro lo que hacia que muchas de las informaciones aparecieran en otro espacio y se dificultara la comprensión de la misma.

Debido a que, en esta ocasión, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales está postulando para el Premio Nacional a la Calidad (PNC), y la Guía CAF era uno de los requerimientos, se solicitó la coloración a la Dirección de Reconocimiento a la Excelencia y Mejora Continua, quien es la coordinadora de dicho premio, para corregir la situación. En total, con este imprevisto hubo un retraso de una semana. No obstante, se pudo entregar al MAP la guía para la postulación al PNC.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	94	110
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	111	130
3: Personas (100 puntos)	80	100
4: Alianzas (100 puntos)	65	90
5: Procesos (120 puntos)	74	100
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	60	90
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	75	100
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	84	100
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	71	90
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	714	910

5. ANEXOS

Equipos de autoevaluación interna CAF 2022

CRITERIO 1: LIDERAZGO
1. Solhanlle Bonilla , Dirección de Planificación y Desarrollo.
2. Rafael Estevez , Dirección de Planificación y Desarrollo, Coordinador Equipo
3. Wanda Torres , Dirección Jurídica
CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN
4. Yanilissa Bautista , Dirección de Planificación y Desarrollo, Coordinadora Equipo
5. Karla Terrero , Dirección de Planificación y Desarrollo,
6. Carolina Acosta , Dirección de Planificación y Desarrollo
CRITERIO 3: PERSONAS
7. Jackeline Basilis , Dirección de Recursos Humanos, Coordinadora Equipo
8. Bruhi Feliz , Dirección de Recursos Humanos
CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS
9. Joselyn Jerez , Dirección Tecnología de la Información y Comunicación
10. Daniel Cabrera , Viceministerio de Cooperación Internacional, Coordinador Equipo
11. Henry Concepción , Departamento de Ingeniería y Arquitectura
12. Deyanira Manzueta , Departamento de Presupuesto.
CRITERIO 5: PROCESOS
13. Carlos Daniel Taveras , Dirección de Planificación y Desarrollo, Coordinador Equipo
14. Alejandro Guzmán , Dirección de Planificación y Desarrollo
15. William Fermin , Dirección de Planificación y Desarrollo
CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES
16. Vianney Robles , Dirección de Servicios por Ventanilla Única
17. Alejandro Guzmán , Dirección de Planificación y Desarrollo, Coordinador Equipo
18. Laura Patricia Rodríguez , Participación Social,
19. Vielka Larissa , Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)
CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS
20. Jackeline Basilis , Dirección de Recursos Humanos, Coordinadora Equipo
21. Bruhi Feliz , Dirección de Recursos Humanos
CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD
22. Katherine Reynoso , Dirección de Comunicaciones
23. Stephanie de Jesús Rojas , Participación Social,
24. Genesis Vasquez , Dirección de Educación Ambiental, Coordinadora Equipo
CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO
25. Luisa Tejada , Viceministerio de Recursos Forestales
26. María Agramonte , Viceministerio de Áreas Protegidas y Biodiversidad
27. Ricardo Rodríguez , Viceministerio de Recursos Costeros y Marinos, Coordinador Equipo
28. Ashley Pérez , Viceministerio de Suelos y Aguas
29. Elizabeth Jiménez , Viceministerio de Gestión Ambiental
30. Brely Montero , Departamento de Contabilidad
31. María Icelsa Vargas , Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones.