

# 1er Informe de Seguimiento de Plan de Mejora CAF



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

# Tabla de Contenido

---



- Presentación
- Acciones de Mejora
  - Acción de Mejora 1
  - Acción de Mejora 2
  - Acción de Mejora 3
  - Acción de Mejora 4
  - Acción de Mejora 5



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

MEDIO AMBIENTE

**Acción de Mejora 1**

---

# Presentación

---

El **Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales** fue creado mediante la Ley núm. 64-00, promulgada el 18 de agosto de 2000, es es el organismo rector de la gestión del medio ambiente, los ecosistemas, los recursos naturales, y el cambio climático, para que cumpla con las atribuciones que de conformidad con la legislación ambiental en general, corresponden al Estado, con el fin de alcanzar el desarrollo sostenible.



## Misión

Regir la gestión del medio ambiente, los ecosistemas y los recursos naturales, para contribuir al desarrollo sostenible Atribuciones conferidas al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en la Ley General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales 64-00.



## Visión

Ser una institución eficaz, eficiente y transparente que articula e incorpora, en forma participativa, la dimensión ambiental en las decisiones y acciones de la sociedad para contribuir al desarrollo sostenible.





GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

MEDIO AMBIENTE

## Acción de Mejora 2


# Área de Mejora

**Acción 2:** No contamos con resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización (no se ha implementado el Sistema de Estadística Institucional).

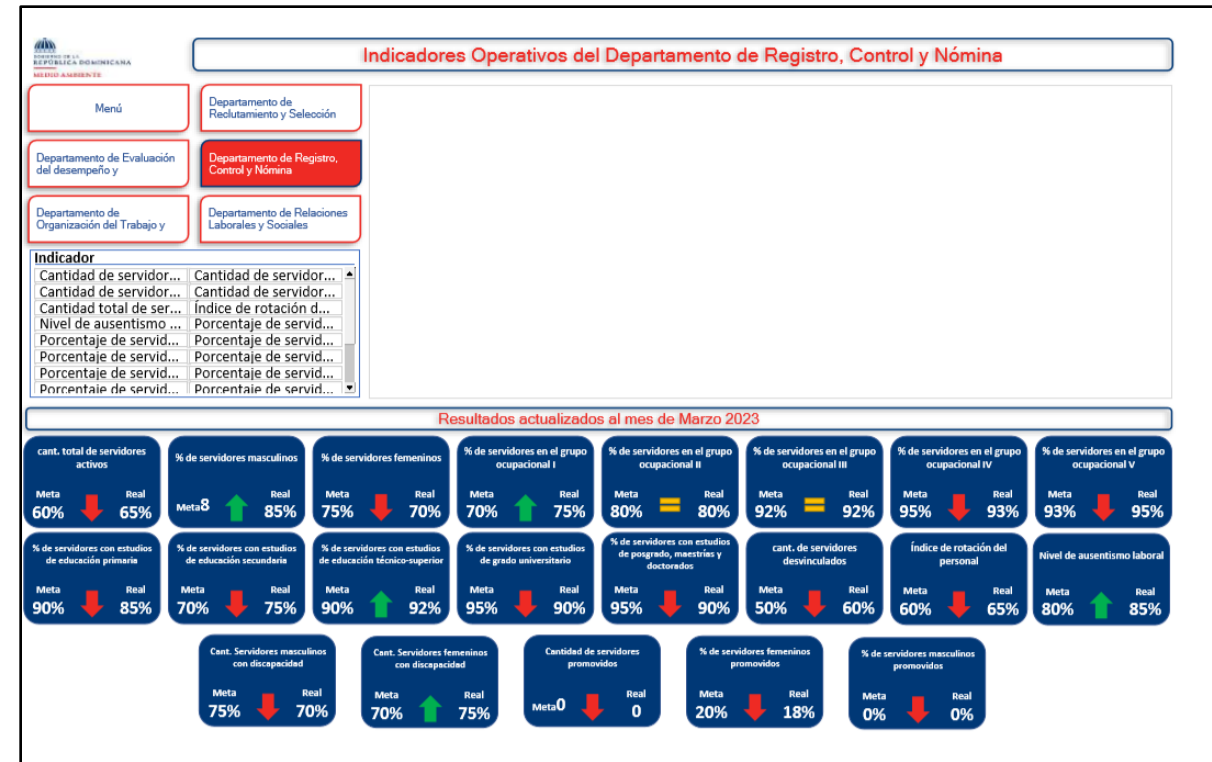
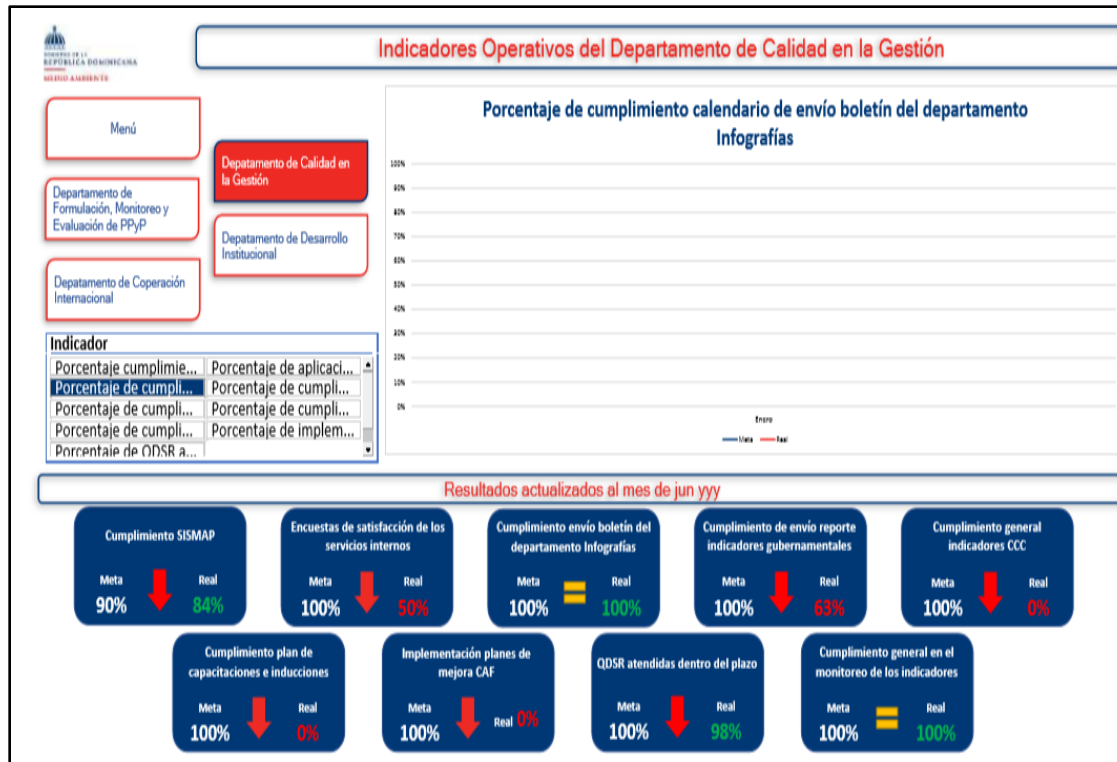
**Evidencias:** Elaboración de tableros de indicadores correspondientes a unidades funcionales del ministerio, iniciando con la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Planificación y Desarrollo, donde se puede medir el avance de las unidades organizativas y, por tanto, colaborar con el logro de los objetivos estratégicos y operativos.

INDICADORES DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO													
Eje Estratégico	Resultados Estratégicos	Objetivos Específicos	No.	Indicadores Operativos	Fecha de Medición	Responsable de Medición	Responsable de Logro	Unidad de Medida	Peso	Frecuencia de Medición	Tipo Meta	Real 2022	Meta 2023
	R3 - Fortalecidos los procesos institucionales, mediante el control de calidad, la medición del desempeño, la transparencia y el monitoreo y evaluación sistemáticos.	Implementar modelos y sistemas de gestión de calidad que faciliten la estandarización y mejora continua	1	Porcentaje de implementación planes de mejora CAF	Diciembre	Dpto. Calidad en la Gestión	Dpto. Calidad en la Gestión	%	4%	A		100%	100%
2			Porcentaje de aplicación de encuestas de satisfacción de los servicios internos ofertados	Junio y Diciembre	Dpto. Calidad en la Gestión	Dpto. Calidad en la Gestión	%	4%	S		100%	100%	
3			Porcentaje de cumplimiento general indicadores CCC	5 al 10 de cada mes	Dpto. Calidad en la Gestión	Dpto. Calidad en la Gestión	%	4%	M		100%	100%	
4			Porcentaje cumplimiento general indicadores SISMAP	5 al 10 de cada mes	Dpto. Calidad en la Gestión	Áreas involucradas	%	4%	M		92%	90%	
5			Porcentaje de QDSR atendidas dentro del plazo	5 al 10 de cada mes	Dpto. Calidad en la Gestión	Atención al Usuario	%	4%	M		100%	100%	
6			Porcentaje de cumplimiento calendario de envío reporte indicadores gubernamentales	5 al 10 de cada mes	Dpto. Calidad en la Gestión	Áreas involucradas	%	4%	M		100%	100%	
7			Porcentaje de cumplimiento general en el monitoreo de los indicadores gubernamentales: *TIC y Gobierno Electrónico ITICGE *Transparencia Presupuestaria *Cumplimiento de Contrataciones Públicas *Cumplimiento general de la ley 200-04 *Metas Presidenciales	5 al 10 de cada mes	Dpto. Calidad en la Gestión	Áreas involucradas	%	4%	M		100%	100%	
8			Porcentaje de cumplimiento calendario de envío boletín del departamento Infografías	5 al 10 de cada mes	Dpto. Calidad en la Gestión	Dpto. Calidad en la Gestión	%	4%	M		100%	100%	
9			Porcentaje de cumplimiento plan de capacitaciones, inducciones y preevaluaciones (CCC + CAF + Indicadores Gubernamentales)	Trimestral	Dpto. Calidad en la Gestión	Dpto. Calidad en la Gestión	%	3%	T		100%	100%	

**Ilustración.** Extracto de Tablero de Indicadores de la Dirección de Planificación y Desarrollo.

 [Clic aquí](#) para visualizar Tablero de Indicadores de Gestión Diseñado para la DPD y DRRHH.

**Acción 2:** No contamos con resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización (no se ha implementado el Sistema de Estadística Institucional).

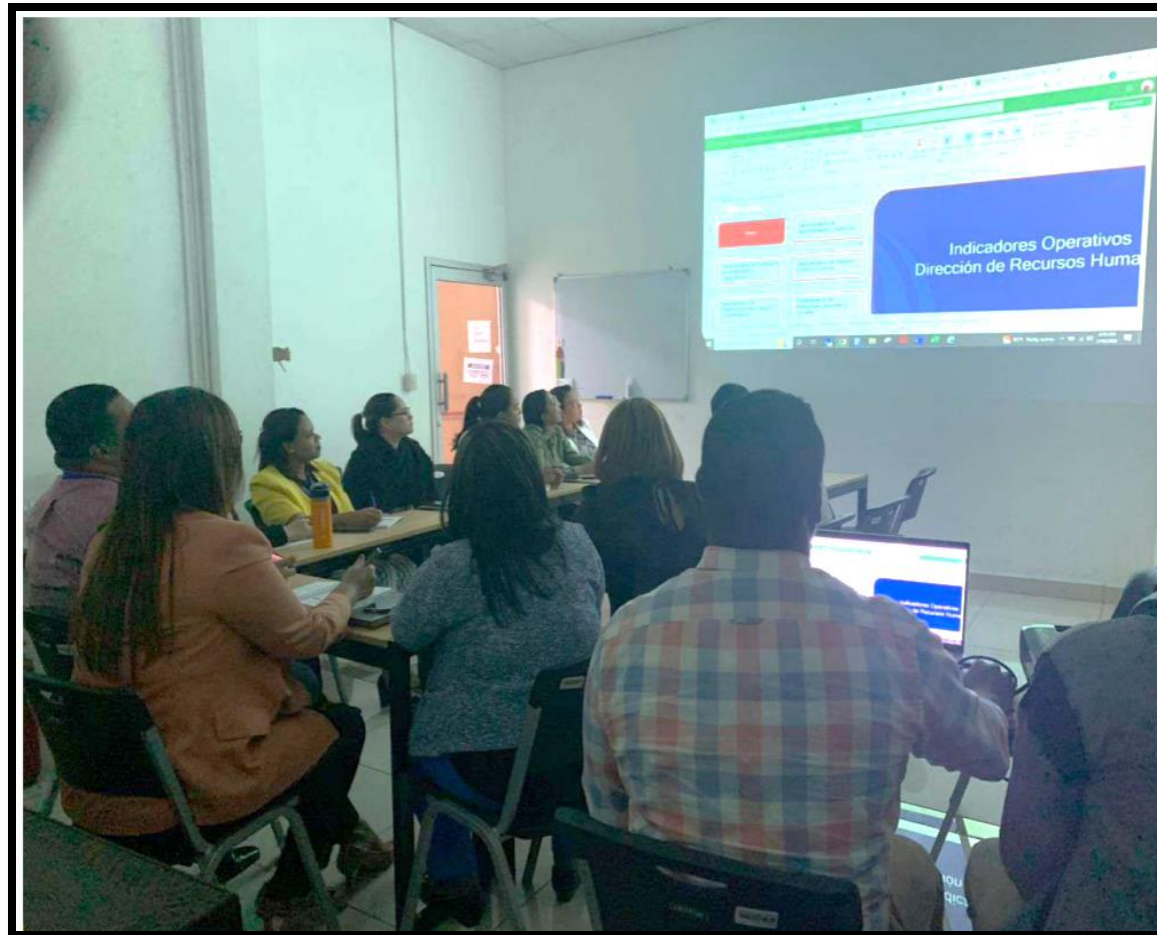


**Ilustración.** Captura dashboards Indicadores de Gestión DPD y RRHH..

 [Clic aquí para ver.](#)



**Acción 2:** No contamos con resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización (no se ha implementado el Sistema de Estadística Institucional).



**Ilustración.** Fotografías reunión de socialización Tablero de Indicadores de la DRRHH.

 [Clic aquí para ver.](#)

**Ilustración.** Listados de asistencia reunión de socialización Tablero de Indicadores con la DRRHH.

 [Clic aquí para expandir.](#)



Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales  
Sistema de Registro de Reuniones y Actividades



Validar Reporte

Listado de participación				
<b>Tema:</b>	Implementación Indicadores de la Dirección de RRHH	<b>Fecha:</b>	16/02/2023	
<b>Lugar:</b>	Salón de Capacitaciones de la Dirección de Recursos Humanos	<b>Horario:</b>	02:30 PM - 03:30 PM	
#	Nombre completo	Cargo	Unidad Organizativa	Correo Electrónico
1	ALEJANDRO GUZMAN GOMEZ	ANALISTA	MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	alguzman@ambiente.gov.do
2	JUNIOR ALBERTO PUJOLS ALCANTARA	Encargado de Calidad en la Gestión	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	junior.pujols@ambiente.gov.do
3	AGUEDA ZUNILDA SUAREZ ORTIZ DE PIMENTEL	Directora RRHH	Medio ambiente	agueda.suarez@ambiente.gov.do
4	WINNIFFER VALDEZ MEDINA	Analista	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	wvaldez@ambiente.gov.do
5	WINDINK RAMIREZ MARTE	Encargada	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	wiramirez@ambiente.gov.do
6	ALISHA TERESA PAEZ PEREZ	Secretaria	Ministerio de Medio Ambiente	alisha.paez@ambiente.gov.do
7	DORANNY FELIZ FELIZ	Analista de recursos humanos	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	dofeliz@ambiente.gov.do
8	JUAN JOEL MEJIA SULLY	Analista de Calidad en la Gestión	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales	juan.mejia@ambiente.gov.do
9	GREYLIN NATALIA POLO FELIX	Analista de Recursos Humanos	Dirección de Recursos Humanos	gpolo@ambiente.gov.do
10	FACELY MONTAS SANTOS	Analista	Medio Ambiente	facely.montas@ambiente.gov.do
11	MARJARIS ALTAGRACIA PERALTA BELLO	Analista	Medio Ambiente	marjaris.peralta@ambiente.gov.do



Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales  
Sistema de Registro de Reuniones y Actividades



Validar Reporte

Listado de participación				
<b>Tema:</b>	Implementación Indicadores de la Dirección de RRHH	<b>Fecha:</b>	16/02/2023	
<b>Lugar:</b>	Salón de Capacitaciones de la Dirección de Recursos Humanos	<b>Horario:</b>	02:30 PM - 03:30 PM	
#	Nombre completo	Cargo	Unidad Organizativa	Correo Electrónico
12	FLOR DEL ALBA GARCIA CALIZAN	Enc. Reclutamiento y Selección	Medio Ambiente	flor.garcia@ambiente.gov.do
13	Hans Rafael Taveras Mordan	Analista	MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES	hans.taveras@ambiente.gov.do
14	YUDERKA DEL CARMEN ARRENDELL HÓLGUIN	Directora de planificación	MMARN	Yuderka.arrendell@ambiente.gov.do
<b>Total de participantes:</b>			14	



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

MEDIO AMBIENTE

## Acción de Mejora 3

# Área de Mejora

**Acción 3:** No se promueve la participación en las capacitaciones por parte de los directivos.

**Evidencias:** Plan de Capacitaciones 2023, correos divulgación de cursos, talleres y diplomados, Informe Trimestral de Ejecución del Plan de Capacitación.



Santo Domingo, D. N.  
13 de febrero del 2023.

RRHH-1346-2022

Señor  
**Cristian Sánchez Reyes.**  
Director del Instituto de Administración Pública (INAP)  
Su Despacho

Asunto: **Remisión Plan de Capacitación del MAP**

Distinguido Señor Director:

Cortésmente, le remitimos el Plan de Capacitación y Desarrollo de servidores de nuestro Ministerio, a los fines de ser cargado como evidencia al SISMAP, el mismo contiene los cursos, talleres y otros programas que ejecutaremos durante el año 2023; detallado conforme a la plantilla vigente.

Esta solicitud se hace como parte de la mejora y fortalecimiento de nuestros colaboradores para el crecimiento continuo de nuestra institución

Con sentimiento de alta estima y consideración, se despide,

Atentamente,

  
**Agueda Suárez**  
Directora de Recursos Humanos





**Ilustración.** Remisión del Plan de Capacitaciones al MAP.

 [Clic aquí para ver.](#)

# Área de Mejora

**Acción 3:** No se promueve la participación en las capacitaciones por parte de los directivos.

**Evidencias:** Plan de Capacitaciones 2023, correos divulgación de cursos, talleres y diplomados, Informe Trimestral de Ejecución del Plan de Capacitación.

**Informe Trimestral de Ejecución del Plan de Capacitación**

Nomenclatura: INAP-FAC-033  
Tipo: Formulario  
Versión: 2  
Vigencia: 22/11/2019

Fecha: viernes, 31 de marzo de 2023  
Trimestre correspondiente: 1er trimestre

Institución: Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Capacitación Programada	Área Requiriente	Conocimientos/ Competencias a desarrollar o fortalecer	Capacitaciones Ejecutadas	Cantidad Participantes Género Femenino	Cantidad Participantes Género Masculino	Cantidad de Participante	Costo Estimado por Participante	Costo Total
Curso Camarero	Servicios Generales	Desarrollar la capacidad de aplicar técnicas para mejorar el servicio en el área de alimentos y bebidas.	1	12	0	12	RD\$0.00	RD\$0.00
Regimen Ético y Disciplinario	Departamentos Diversos	Conocer las normas de comportamiento Ético, derechos y deberes de los servidores públicos.	1	42	18	60	RD\$0.00	RD\$0.00
Diplomado en Gestión Humana	Dirección de Recursos Humanos	Desarrollar las competencias para ocupar puestos de dirección: Planificación Estratégica, Fundamentos de Gestión, Gestión del Talento Humano.	1	7	0	7	RD\$0.00	RD\$0.00
Proceso de Compras y Contrataciones Públicas	Dirección Jurídica	Conocer y aplicar buenas prácticas sobre procedimientos y leyes que rigen las compras y contrataciones en el sector público.	1	4	0	4	RD\$0.00	RD\$0.00
Manejo de drones	Dirección de Comunicaciones	Obtener el conocimiento sobre el uso de drones para análisis de situación en el campo y cobertura de eventos.	1	1	4	5	RD\$9,975.00	RD\$49,875.00
Manejo Defensivo y seguridad vial	Departamento de Investigación	Conocer y desarrollar técnicas de manejo correcto para evitar accidentes.	1	0	13	13	RD\$0.00	RD\$0.00
Curso de Compensación y Beneficio	Departamentos Diversos	Desarrollar los conceptos básicos referentes a la remuneración y las condiciones favorables que debe percibir el colaborador, ajustados al régimen legal y las políticas organizacionales.	1	5	1	6	RD\$0.00	RD\$0.00
Visajes Profesional	Departamentos Diversos	Cultivar como proyectar y manejar su imagen profesional complementada con una demostración de los conocimientos técnicos y la experiencia que se requiere para su puesto.	1	22	0	22	RD\$0.00	RD\$0.00
Excel nivel inicial	Departamentos Diversos	Aprender el manejo de hojas de cálculo integrado en el entorno Windows y desarrollado por Microsoft, que nos facilita el manejo de números y fórmulas matemáticas.	1	10	9	19	RD\$0.00	RD\$0.00
Excelencia en el Servicio y atención al Cliente	Ventilada Única	Cultivar mejores prácticas para lograr que la atención y el Servicio que se brinda a los clientes sean de excelente calidad.	1	9	4	13	RD\$0.00	RD\$0.00
Etiqueta y Protocolo	Servicios Generales	Conocer las normas de etiqueta y protocolo para el manejo correcto trato de personas en su área de desempeño.	1	22	0	22	RD\$0.00	RD\$0.00
<b>TOTAL</b>							<b>RD\$48,875.00</b>	

1 de 1

**Ilustración.** Informe Trimestral de Ejecución del Plan de Capacitación.

 [Clic aquí para ver.](#)



# Área de Mejora

**Acción 3:** No se promueve la participación en las capacitaciones por parte de los directivos.

**Evidencias:** Plan de Capacitaciones 2023, correos divulgación de cursos, talleres y diplomados, Informe Trimestral de Ejecución del Plan de Capacitación.

**REPORTE EJECUCIÓN DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN**

RT-07-PT-09A-040  
Edición 7

Código de la Acción Formativa: 20230702688  
Nombre de la Acción Formativa: SERVICIO DE CAPACITACIÓN  
Institución / Empresa: MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Fecha de Inicio: 28/02/2023  
Fecha de Término: 28/02/2023  
Horario: Mañan  
08:00-17:00  
Total Horas Programadas: 8 A Pagar: \_\_\_\_\_

Facilitador(s):  
SU HENRI MERCEDES LAMA NGO

No.	Número de Cédula o Pasaporte	Participantes Nombre(s) y Apellido(s)	Bajo				Nivel		Fecha					Resultado			
			F	M	OP	MBG									C	NC	
1	0000143888	DAMARIS ARAUJO SEVERINO	X		X												
2	00109920288	REYNA ARBAS	X		X												
3	00112548607	FRANCISCA DE LOS SANTOS DE LA CRUZ	X		X												
4	00104507223	DAISY FORTUNATO VENTURA	X		X												
5	00101291870	MARÍA DE LOS ANGELES GONZALEZ GONZALEZ	X		X												X
6	0830097169	VANRRYS JAIME PEREZ	X		X												
7	00119851291	BRUNILDA MARIA LOPEZ REYNOSO	X		X												
8	00100890732	JUANA MELIA LEYBA	X		X												
9	00110777297	GLOESIA MONTERO MONTERO	X		X												
10	00100193028	SUSANA ANTONIA NUJZ RODRIGUEZ	X		X												
11	01200475689	MARITZA PEREZ RAMON	X		X												X
12	40222518570	SHEYLA VANESSA RAMIREZ UREÑA	X		X												
13	00108110483	ANGEL PELAGIO RODRIGUEZ RODRIGUEZ			X	X											X
14	00105484482	KATTY YESSSENIA ROSADO	X		X												
15	00103441388	LOSI SEPULVEDA FLORIAN	X		X												
16	00108868811	NELSON RAMON VIDAL MONTELLA			X	X											X
			Total				14	2	18						Total		

Observaciones: \_\_\_\_\_

Legenda: F= Femenino, M= Masculino, OP = Operario, MBG = Mandos Medios, G = Gerente, Resultado, C = Califica, NC = No califica

Certificado: Físico  Web

Contraparte de la Empresa: \_\_\_\_\_ Facilitador(s): \_\_\_\_\_ Asesor(s): \_\_\_\_\_ Coordinador(s) o Encargado(s) del Depto.: \_\_\_\_\_

**Ilustración.** Reportes de Ejecución de Capacitaciones.

 [Clic aquí para ver.](#)

# Área de Mejora

**Acción 3:** No se promueve la participación en las capacitaciones por parte de los directivos.

**Evidencias:** Plan de Capacitaciones 2023, correos divulgación de cursos, talleres y diplomados, Informe Trimestral de Ejecución del Plan de Capacitación.



Centro De Información  
Para: TODOS LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO  
Jue 30/03/2023 10:54

**AVISO** Capacitaciones abril 2023

Adjunto podrá ver los **cursos programados** durante el mes de **abril**. Le recordamos que todos los cursos están debidamente planificados de acuerdo a nuestro **Plan de Capacitación 2023**, según requerimiento departamental, sin embargo puede acercarse a la Dirección de Recursos Humanos en el departamento de Evaluación de Desempeño y Capacitación para **confirmar disponibilidad** de cupos, según aplique de acuerdo a nivel académico y ocupacional.

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA  
MEDIO AMBIENTE

CAPACITACIÓN	MES PROGRAMADO
Diplomado Mandos Medios	ABRIL
Ley Sectorial Foresta 57-18 y su reglamento	ABRIL
Taller de Productividad	ABRIL
Metodología Didáctica para Formadores	ABRIL
Procesos de Compras y Contrataciones Públicas	ABRIL
Redacción y Presentación de Informes Técnicos	ABRIL
Curso Intro Archivística (Archivo y Correspondencia)	ABRIL
Taller Imagen Profesional # 2	ABRIL
Curso Flutter (Dirección de Tecnología)	ABRIL

**Ilustración.** Correos de divulgación sobre capacitaciones.

 [Clic aquí para ver.](#)



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

MEDIO AMBIENTE

## Acción de Mejora 4

# Área de Mejora

**Acción 4:** No se ha realizado la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano.

**Evidencias:** Resolución aprobatoria, Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano elaborado, plan de comunicación interno y externo, apartado de la CCC en portal web del ministerio, invitaciones, fotografías y listados de asistencia al lanzamiento de la Carta Compromiso, reportes QDRS.



**Ilustración.** Resolución No. 088-2023 que aprueba la CCC del MMARN.

 [Clic aquí para ver](#)



# Área de Mejora

**Acción 4:** No se ha realizado la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano.

**Evidencias:** Resolución aprobatoria, Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano elaborado, plan de comunicación interno y externo, apartado de la CCC en portal web del ministerio, invitaciones, fotografías y listados de asistencia al lanzamiento al lanzamiento de la Carta Compromiso, reportes QDRS.

**FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Las formas de comunicación para nuestros ciudadanos/clientes, son:

- Presencial:** El ciudadano/cliente de nuestros servicios puede acceder a nuestros instalaciones, tanto en la sede central como a nivel provincial.
- Telefónica:** 809-567-4300
- Vía electrónica:**
  - a) Página web: [www.ambiente.gub.do](http://www.ambiente.gub.do)
  - b) Correo electrónico: [calidad@registroambiente.gub.do](mailto:calidad@registroambiente.gub.do)
  - c) Oficina de Acceso a la Información: [caoi@ambiente.gub.do](mailto:caoi@ambiente.gub.do)
- Redes sociales:**
  - [@ambienteambiente](https://www.facebook.com/ambienteambiente)
  - [#ambienteambiente](https://www.instagram.com/ambienteambiente)

**QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Con el objetivo de facilitar el acceso a un sistema de reclamos y resolver las quejas y sugerencias de los ciudadanos, hemos establecido las siguientes canales:

- Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones:** ubicado frente a la Dirección de Inversión/Unidad de Servicios Ambientales, en el primer nivel de la sede central. El tiempo establecido para dar respuesta es de 1 a 15 días hábiles luego de haber recibido el caso.
- Correo electrónico:** [calidad@registroambiente.gub.do](mailto:calidad@registroambiente.gub.do). El tiempo establecido para dar respuesta es de 1 a 15 días hábiles luego de haber recibido el caso.
- Sistema Nacional de Atención Ciudadana 3-1-1:** puede acceder marcando el 3-1-1 desde su teléfono o usando el portal web: [www.311.gub.do](http://www.311.gub.do). El tiempo establecido para dar respuesta es de 1 a 15 días hábiles luego de haber recibido el caso.

**MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**

En el caso de incumplimiento de los compromisos asumidos, el área del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales que es responsable del servicio, entrega una comunicación oficial/escrita al ciudadano/cliente en nombre de la institución e informando las razones de dicho incumplimiento y las medidas a adoptar para corregir la situación detectada. Esta comunicación será enviada en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

**DATOS DE CONTACTO**

- Central telefónica: 809-567-4300
- Ministerio Central: 810-810-7129
- Oficina de Acceso a la Información Pública: Ext. 764/767
- Correo Electrónico: [calidad@registroambiente.gub.do](mailto:calidad@registroambiente.gub.do)
- Página web: [www.ambiente.gub.do](http://www.ambiente.gub.do)

**UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO**

Con la finalidad de ofrecer información sobre el desarrollo de los compromisos asumidos por el presente documento, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales designa como responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano a la Dirección de Regulación y Desarrollo, la cual se encuentra ubicada en el cuarto piso del edificio de la sede central.

**Para fines de contacto se puede comunicar al teléfono 809-567-4300. Ext. 4550 o al correo: [calidad@registroambiente.gub.do](mailto:calidad@registroambiente.gub.do).**

**DATOS IDENTIFICATIVOS**

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales es el organismo rector de la gestión del medio ambiente, los ecosistemas y los recursos naturales, conforme a la Ley Núm. 64-00 sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales.

**MISIÓN**

Impulsar 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 garantizar el derecho de la sociedad a un ambiente sano.

**VISIÓN**

Ser una institución ética, eficiente y transparente, que gestione 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.

**NORMATIVA REGULADORA**

- Constitución de la República del 13 de junio de 2010, Capítulo IV, Artículo del 64 al 67.
- Ley Núm. 64-00, General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales, promulgada el 18 de agosto del año 2000.
- Ley Núm. 23-13 sobre los Derechos de las Personas en sus Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo.
- Decreto Núm. 79-02 que establece en la administración pública el Modelo CAP (Marco Central de Evaluación, el Premio Nacional a la Calidad y el Reconocimiento a las Prácticas Personales, así como las Cartas Compromisos al Ciudadano).

**INCLUSIÓN**

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se esfuerza por mantener la equidad e igualdad, respecto al género y la diversidad humana, empoderando al género de nuestros ciudadanos/clientes. Para esto, cuenta con un Departamento de Género y Desarrollo, además, el edificio de la sede central tiene las siguientes facilidades:

- Rampas para personas que viven con discapacidad.
- Equipamiento accesible para embarazadas y personas que viven con discapacidad.
- Acciones señaladas con sistema Braille.

**ATRIBUTOS DE CALIDAD**

- Tiempo de respuesta: voluntad de ofrecer los servicios según los términos establecidos.
- Accesibilidad: facilidad que tienen los usuarios para acceder al servicio.
- Facilidad y rapidez: capacidad de brindar el servicio de manera oportuna, efectiva y fácil.

**COMPROMISOS DE CALIDAD**

Servicio	Atributos de calidad	Estándares	Indicadores
Autorización para importación/exportación de madera	Tiempo de respuesta	7 días hábiles	Satisfacción respondida en el tiempo establecido
	Accesibilidad	95%	% de satisfacción en encuestas trimestrales
	Facilidad y rapidez	90%	% de satisfacción en encuestas trimestrales
Autorización para importación de fertilizantes	Accesibilidad	95%	% de satisfacción en encuestas trimestrales
	Facilidad y rapidez	95%	% de satisfacción en encuestas trimestrales
Autorización de importación de sustancias químicas industriales	Accesibilidad	95%	% de satisfacción en encuestas trimestrales
	Facilidad y rapidez	95%	% de satisfacción en encuestas trimestrales

**DEBERES DE LOS CIUDADANOS**

- Mostrar un trato respetuoso hacia el personal de la institución.
- Cumplir con toda la documentación requerida para solicitar el servicio.
- Respetar los plazos establecidos para la entrega de los solicitudes presentadas.
- Colaborar en el buen desarrollo de los procedimientos, cumpliendo con las obligaciones previstas en las leyes.
- Denunciar cualquier irregularidad que se produzca en relación con los servicios prestados por la institución.

**Ilustración.** Brochure de la Carta Compromiso al Ciudadano 2023-2025.

 [Clic aquí para ver](#)

# Acción 4: No se ha realizado la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano.

Carta Compromiso al Ciudadano  
Centro De Información <info@ambiente.gov.do>  
Jue 01/06/2023 15:01  
Para:TODOS LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO <Todoslosempleados@ambiente.gov.do>

**FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
Las formas de comunicación para nuestros ciudadanos/Vecinos son:

- 1. Presencial: El ciudadano/Vecino de nuestros servicios puede acudir a nuestras instalaciones, tanto en la sede central como a nivel provincial, en horario de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.
- 2. Telefónica: 010-027-0500
- 3. Vía electrónica:  
El correo web: [www.ambiente.gov.do](mailto:www.ambiente.gov.do)  
El correo electrónico: [info@ambiente.gov.do](mailto:info@ambiente.gov.do)  
El correo de atención al ciudadano: [sugerencias@ambiente.gov.do](mailto:sugerencias@ambiente.gov.do)
- 4. Redes sociales:  
 [facebook](#)  [twitter](#)  [instagram](#)

**QUEJAS Y SUGERENCIAS**  
Con el objetivo de facilitar al usuario un sistema de recepción y atención las quejas y sugerencias de la ciudadanía, hemos establecido los siguientes canales:

- 1. Unidad de quejas, sugerencias y solicitudes ubicada dentro de la Dirección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el primer piso de la sede central. El horario establecido para dar respuesta es de 9 a 5 días hábiles del lugar de haber recibido el caso.
- 2. Correo electrónico: [sugerencias@ambiente.gov.do](mailto:sugerencias@ambiente.gov.do). El tiempo máximo para dar respuesta es de 1 a 5 días hábiles luego de haber recibido el caso.
- 3. Sistema Nacional de Atención Ciudadana (SNAC) creado mediante el Decreto 166 de 2012 en el marco de la Ley 167-12 que establece el SNAC. El tiempo establecido para dar respuesta es de 1 a 5 días hábiles luego de haber recibido el caso.

**MEDIDAS DE SUBSANACIÓN**  
En el caso de incumplimiento de los compromisos asumidos, el área del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales podrá ser responsable de acciones correctivas, como: implementación, actualización, desarrollo de actividades en materia de la institución o el organismo de destino de dicho incumplimiento y las medidas a adoptar para corregir la situación planteada. Esta comunicación será recibida en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

**DATOS DE CONTACTO**

1. Central telefónica: 010-027-0500
2. Sede Central: Calle 144, #104/105
3. Oficina de Atención al Ciudadano: Calle 144, #104/105
4. Correo electrónico: [info@ambiente.gov.do](mailto:info@ambiente.gov.do)
5. Página web: [www.ambiente.gov.do](http://www.ambiente.gov.do)

**UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO**  
Con la finalidad de ofrecer información sobre el avance de los compromisos asumidos por el sistema ejecutivo, el Planeta de Medio Ambiente y Recursos Naturales dispone como responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano a la Dirección de Planificación y Desarrollo, la cual se encuentra ubicada en el cuarto piso del edificio de la sede central.

Para más detalles de gestión comuníquese al teléfono 010-027-0500 del 9:00 a 4:00 p.m. o envíe un correo electrónico a [info@ambiente.gov.do](mailto:info@ambiente.gov.do).

El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales con el objetivo de mejorar la relación de los servicios que se prestan al ciudadano, garantizar el cumplimiento de los plazos y fechas de entrega de los servicios y el trabajo.



Ilustración. Campaña vía correo electrónico.



[Clic aquí para ver](#)



## **Acción 4:** No se ha realizado la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano.



**Ilustración.** Lanzamiento de la Carta Compromiso en el MMARN.

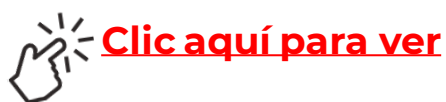


[\*\*Clic aquí para ver\*\*](#)

# Acción 4: No se ha realizado la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano.



**Ilustración.** Sección Carta Compromiso al Ciudadano en Portal Web el MMARN.



**Ilustración.** Publicación en Redes Sociales.





## Acción 4: No se ha realizado la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano.



**Ilustración.** Distribución de CCC en diferentes áreas del ministerio.



[\*\*Clic aquí para ver\*\*](#)

## **Acción 4:** No se ha realizado la actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano.



**Ilustración.** Brochure CCC en murales del MMARN.

 [Clic aquí para ver](#)





GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

---

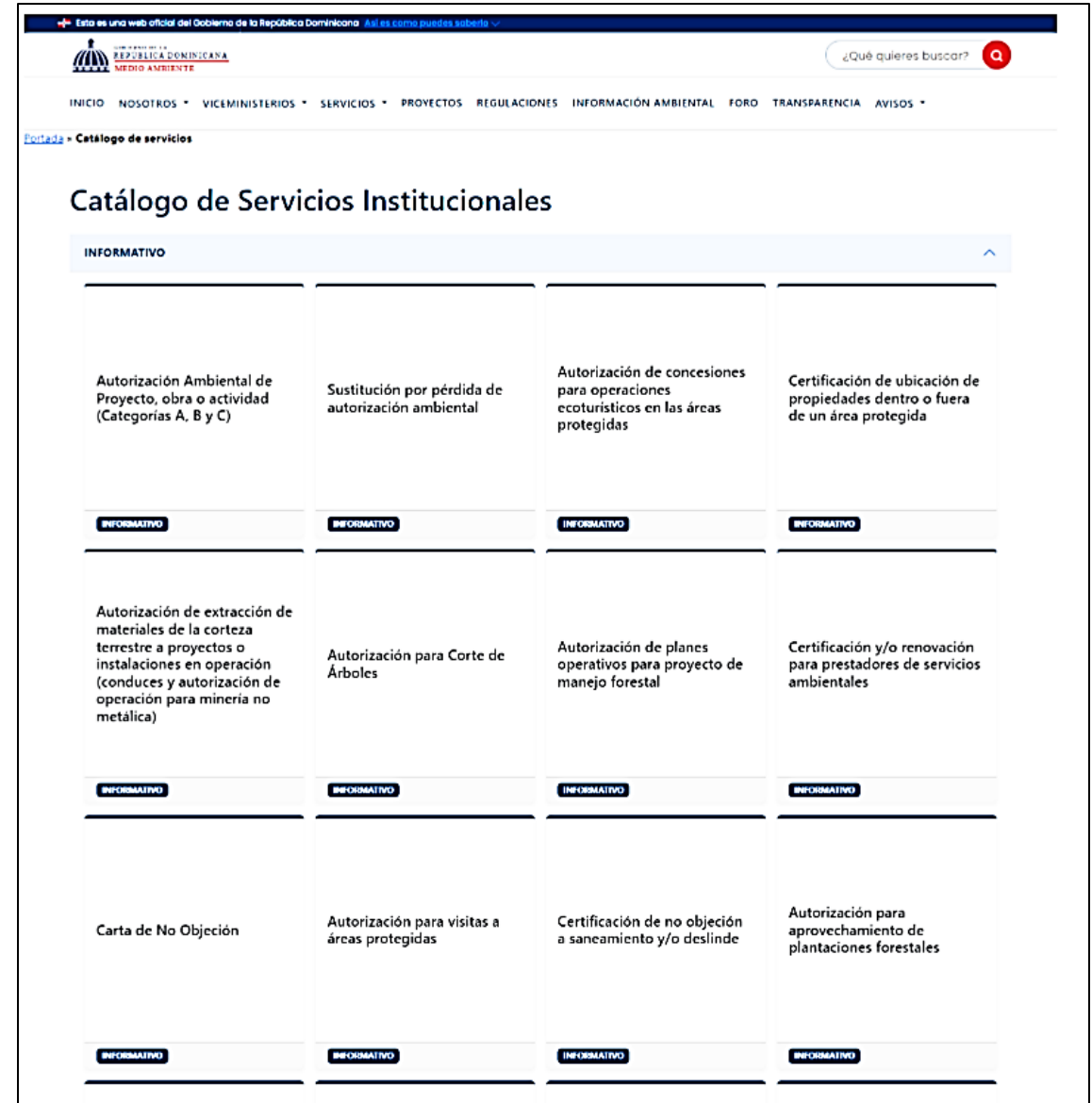
MEDIO AMBIENTE

## Acción de Mejora 5

# Área de Mejora

**Acción 5:** No se ha actualizado la información de los servicios en la página web de la institución.

**Evidencias:** Capturas de Pantalla del portal institucional que despliega todos los servicios ofrecidos por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Certificación NORTIC A5, sobre Prestación y Automatización de los Servicios.



Catálogo de Servicios Institucionales			
Autorización Ambiental de Proyecto, obra o actividad (Categorías A, B y C)	Sustitución por pérdida de autorización ambiental	Autorización de concesiones para operaciones ecoturísticas en las áreas protegidas	Certificación de ubicación de propiedades dentro o fuera de un área protegida
INFORMATIVO	INFORMATIVO	INFORMATIVO	INFORMATIVO
Autorización de extracción de materiales de la corteza terrestre a proyectos o instalaciones en operación (conduces y autorización de operación para minería no metálica)	Autorización para Corte de Árboles	Autorización de planes operativos para proyecto de manejo forestal	Certificación y/o renovación para prestadores de servicios ambientales
INFORMATIVO	INFORMATIVO	INFORMATIVO	INFORMATIVO
Carta de No Objeción	Autorización para visitas a áreas protegidas	Certificación de no objeción a saneamiento y/o deslinde	Autorización para aprovechamiento de plantaciones forestales
INFORMATIVO	INFORMATIVO	INFORMATIVO	INFORMATIVO

Ilustración. Catálogo de Servicios, MMARN



[Clic aquí para ver](#)



# Área de Mejora

**Acción 5:** No se ha actualizado la información de los servicios en la página web de la institución.

**Evidencias:** Capturas de Pantalla del portal institucional que despliega todos los servicios ofrecidos por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Certificación NORTIC A5, sobre Prestación y Automatización de los Servicios.



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

	<b>Nombre:</b> A2-2016 <b>Descripción:</b> Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano. <b>Estatus:</b> Activo <b>NIA:</b> 14032-03-0216257 <b>Fecha de expiración:</b> 15/08/2023 11:00 PM
	<b>Nombre:</b> A3-2014 <b>Descripción:</b> Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano. <b>Estatus:</b> Activo <b>NIA:</b> 14032-03-0314046 <b>Fecha de expiración:</b> 07/11/2023 11:00 PM
	<b>Nombre:</b> A4-2014 <b>Descripción:</b> Norma para la interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano. <b>Estatus:</b> Activo <b>NIA:</b> 14032-01-0414135 <b>Fecha de expiración:</b> 09/12/2023 11:00 PM
	<b>Nombre:</b> E1-2022 <b>Descripción:</b> Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales. <b>Estatus:</b> Activo <b>NIA:</b> 14032-03-122012 <b>Fecha de expiración:</b> 20/12/2023 11:00 PM
	<b>Nombre:</b> A6-2016 <b>Descripción:</b> Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano. <b>Estatus:</b> Activo <b>NIA:</b> 14032-01-0616032 <b>Fecha de expiración:</b> 07/02/2023 11:00 PM
	<b>Nombre:</b> A7-2016 <b>Descripción:</b> Norma para la Seguridad de las Tecnologías de las Información y Comunicación en el Estado Dominicano. <b>Estatus:</b> Activo <b>NIA:</b> 14032-01-0716012 <b>Fecha de expiración:</b> 16/05/2023 11:00 PM
	<b>Nombre:</b> A5-2019 <b>Descripción:</b> Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano. <b>Estatus:</b> Activo <b>NIA:</b> 14032-02-0519047 <b>Fecha de expiración:</b> 02/06/2023 11:00 PM

**Ilustración.** Captura portal OGTIC sobre Certificación NORTIC A5



**[Clic aquí para ver](#)**

# Acción 5: No se ha actualizado la información de los servicios en la página web de la institución.

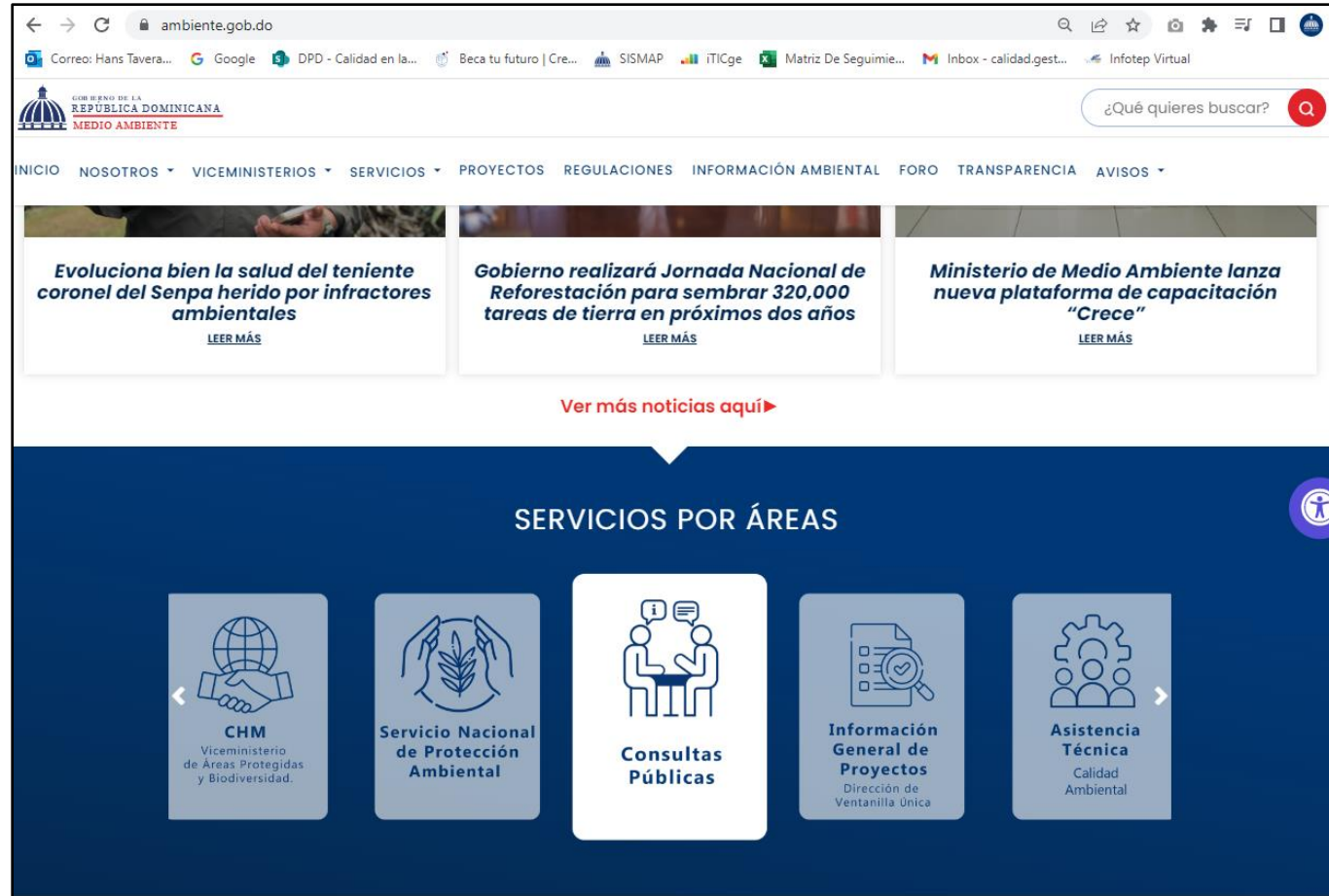


Ilustración. Capturas de pantalla de portal institucional



[Clic aquí para ver](#)



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA  

---

MEDIO AMBIENTE

Dirección de Planificación y Desarrollo  
Departamento de Calidad en la Gestión