

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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

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

**FECHA:**

Mayo 2023

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

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

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
<p>I) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con misión, visión y valores alineados a las estrategias nacionales y las reformas del sector público, acorde a los Planes Sectoriales, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), implicando a los grupos de interés y empleados, organizados bajo una estructura organizativa compuesta por las diferentes unidades operativas, con funciones específicas.</p> <p>Su filosofía institucional fue revisada, actualizada y expresada en la nueva versión del Plan Estratégico Institucional (2021-2024), disponible en la sección de transparencia del portal institucional.</p> <p>En ese sentido, la misión, visión y valores, fueron revisados y actualizados, en los meses de mayo, junio y julio del 2019, durante talleres y reuniones realizados con los servidores, en el marco de la revisión y actualización del Plan Estratégico Institucional 2012-2016 para cubrir el período 2021-2024.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I.I.I.A. PEI 2021-2024</li> <li>• I.I.I.B. Página web, en la sección “Sobre nosotros” <a href="https://ambiente.gob.do/sobre-nosotros/">https://ambiente.gob.do/sobre-nosotros/</a></li> <li>• I.I.I.C. Captura de pantalla sección “Sobre nosotros”.</li> <li>• I.I.I.D. La misión, visión y valores en los murales informativos ubicados en cada piso de la institución.</li> <li>• I.I.I.E. Misión, visión y valores al dorso de los carnés de los servidores del ministerio.</li> <li>• I.I.I.F. Matriz de grupos de interés.</li> <li>• I.I.I.G. Listado de asistencia reunión PEI.</li> </ul>	
<p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales hizo revisión y alineación de los valores institucionales respetando los principios constitucionales y considerando la formulación vigente de su misión y visión, en consonancia con los valores del sector público:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Calidad en el servicio</li> <li>○ Discreción</li> <li>○ Equidad</li> <li>○ Excelencia profesional</li> <li>○ Innovación</li> <li>○ Respeto del medio ambiente y los recursos naturales</li> <li>○ Respeto Mutuo</li> <li>○ Responsabilidad</li> <li>○ Solidaridad</li> <li>○ Superación y esfuerzo</li> <li>○ Tolerancia</li> <li>○ Trabajo en equipo</li> <li>○ Transparencia</li> </ul>	

	<p>Además, el ministerio posee un borrador del nuevo Código de Integridad Institucional, documento mediante el cual el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales describe y formaliza los lineamientos estratégicos para instaurar una cultura ética y conducta de integridad, conformada por sus principios y valores, los cuales definen las expectativas de comportamiento y actuación de sus servidores públicos en el día a día de sus operaciones, generando un estilo de dirección unificado de comportamientos transparentes, que propicie la confianza interna entre los miembros de la entidad, e incremente la credibilidad y la confianza en los diferentes grupos de interés, así como fortalezca la cultura organizacional orientada al cumplimiento de los fines del Estado Dominicano y del bien común.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I.1.2.A. Misión, Visión y Valores en el portal institucional: <a href="https://ambiente.gob.do/sobre-nosotros/">https://ambiente.gob.do/sobre-nosotros/</a></li> <li>• I.1.2.B. Captura de pantalla sección “Sobre nosotros”.</li> <li>• I.1.2.C. PEI 2021-2024.</li> <li>• I.1.2.D. Listado de asistencia reunión PEI.</li> <li>• I.1.2.E. Código de Ética institucional.</li> <li>• I.1.2.F. Borrador del nuevo Código de Integridad Institucional.</li> </ul>	
<p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de</p>	<p>En el MMARN se asegura la escogencia de los nuevos valores quedando alineada a la misión y la visión de la institución, respetando el marco general de valores y de ética del sector público, como se encuentra establecido en el Régimen Ético de los</p>	

<p>Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>Servidores Públicos en la Ley No. 41-08 de Función Pública.</p> <p>El PEI 2021-2024 tiene su fundamento en la Constitución dominicana, en la cual la conservación del equilibrio ecológico y la protección del medio ambiente forman parte de los derechos fundamentales de la población dominicana, y guarda coherencia con la Ley No. 1-12, de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, con el Plan Nacional Plurianual del Sector Público y con las Metas Presidenciales consignadas en el Programa de Gobierno. Al mismo tiempo, se articula con la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con los distintos acuerdos multilaterales de medio ambiente suscritos por la República Dominicana.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I.1.3.A. PEI 2021-2024</li> <li>• I.1.3.B. Listados de asistencia reunión PEI.</li> <li>• I.1.3.C. Misión, Visión y Valores en el portal institucional: <a href="https://ambiente.gob.do/sobre-nosotros/">https://ambiente.gob.do/sobre-nosotros/</a></li> <li>• I.1.3.D. Captura de pantalla sección “Sobre nosotros”.</li> </ul>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha incorporado medios y herramientas que garantizan la comunicación efectiva a todo el personal tanto de la misión, visión y valores, como de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I.I.4.A. Misión, Visión y Valores en el portal institucional: <a href="https://ambiente.gob.do/sobre-nosotros/">https://ambiente.gob.do/sobre-nosotros/</a></li> <li>• I.I.4.B. Captura de pantalla sección “Sobre nosotros”.</li> <li>• I.I.4.C. La misión, visión y valores en los murales informativos ubicados en cada piso de la institución.</li> <li>• I.I.4.D. Misión, visión y valores al dorso de los carnés de los servidores del ministerio.</li> <li>• I.I.4.E. Fotos y listados de asistencia a Inducción Personal de Nuevo Ingreso.</li> </ul>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>La institución asegura su efectivo funcionamiento, así como la preparación para los nuevos desafíos a través de la revisión periódica de la misión, visión y valores, utilizando como base un análisis situacional, condiciones internas, para asegurar que la institución se adapte a los cambios del entorno.</p> <p>El MMARN, monitorea y evalúa los planes estratégicos y operativos con el objetivo de verificar, medir el alcance de las directrices estratégicas y asegurar el efectivo funcionamiento de la organización.</p> <p>Por otra parte, con el objetivo de fortalecer la institucionalidad el ministerio ha establecido la Mesa de Reforma Sectorial de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Cambio Climático. Esta mesa que busca incrementar la capacidad de generar valor público, garantizar acceso a derechos y servicios e impactar positivamente en la calidad de vida de los ciudadanos.</p>	



Para asegurar el efectivo funcionamiento de la organización y prepararla para los nuevos desafíos se han identificado y usado nuevas tecnologías que facilitan y simplifican el quehacer laboral, reduciendo los tiempos para el logro de los objetivos institucionales. A continuación, se detallan esas nuevas tecnológicas:

- Sistema Único de Tickets (SUT), mediante el cual se han automatizado las solicitudes de servicios internos.
- Buzón de Firma Digital, que se gestiona a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación OGTIC, reduciendo el impacto al medio ambiente y el uso de papel, disponibles para firmar desde cualquier lugar.
- Sistema de Transparencia Documental TRANSDOC, el cual nos permite gestionar la correspondencia oficial con transparencia y agilidad.
- Licencia Office 365, con sus aplicaciones.
- Sistema de Gestión de Viáticos por la Intranet Institucional, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de digitalización de diferentes áreas de nuestra institución, como la mejora de los servicios entregados a la ciudadanía.
- La Intranet institucional la cual les facilita a los colaboradores la consulta de documentos legales, el boletín de comunicación interna.

- El ministerio cuenta con un Procedimiento de Respaldo y Recuperación de Datos, que busca salvaguardar la disponibilidad de los datos que genera la institución para garantizar que, en caso de pérdida de información, se pueda recuperar de forma rápida reduciendo los riesgos de pérdida, mediante la realización de copias de respaldo (backups) de dichos datos.

Por otra parte, se fomenta la capacitación en temas de Ciberseguridad con el objetivo de obtener las herramientas para la protección y concientización sobre seguridad.

Además, contamos también con las certificaciones de las NORTIC: A2, A3, A4, A6, A7 y E1.

**Evidencias:**

- I.1.5.A. PEI 2021-2024.
- I.1.5.B. Listado de asistencia Mesa Reforma Sectorial Medio Ambiente.
- I.1.5.C. Publicación en redes sociales Mesa Reforma Sectorial Medio Ambiente.
- I.1.5.D. Listado de asistencia reuniones revisión y actualización del PEI.
- I.1.5.E. Captura de pantalla Sistema Único de Tickets (SUT).
- I.1.5.F. Captura de pantalla Buzón de Firma Digital.
- I.1.5.G. Capturas correos divulgación y plataforma TRANSDOC.
- I.1.5.H. Política de Sistema de Transparencia Documental TRANSDOC.
- I.1.5.I. Captura de pantalla MS Office 365.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I.1.5.J. Captura pantalla y correo Sistema de Gestión de Viáticos.</li> <li>• I.1.5.K. Captura de pantalla Intranet Institucional.</li> <li>• I.1.5.L. Procedimiento de Respaldo y Recuperación de Datos.</li> <li>• I.1.5.M. Captura portal NORTICs activas.</li> <li>• I.1.5.N. Captura invitación curso Ciberseguridad y certificados.</li> <li>• I.1.5.O. Informes de monitoreo POA.</li> </ul>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con un Código de Ética que proporciona parámetros para hacer frente a los dilemas que pongan en juego la conducta moral del capital humano. El mismo sirve como herramienta para la inserción de una cultura ética en la Institución, que conduzca al cumplimiento de nuestro marco estratégico institucional.</p> <p>La institución conformó la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN), que busca la promoción de la ética y el estímulo de conductas integras de prevención de riesgo, antisoborno y manejo de herramientas de integridad gubernamental para así prevenir los actos de corrupción y conflictos de intereses en la Administración Pública, garantizar el principio de buen gobierno, de la buena administración y el acceso a la información pública.</p> <p>El ministerio muestra comportamientos éticos mediante las siguientes acciones:</p>	

- Inducción sobre régimen ético y disciplinario al personal de nuevo ingreso.
- Ejecución de todos los procesos de compras y contrataciones de forma transparente, conforme a la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones y sus modificaciones.
- Implementación de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).
- Seguimiento a los indicadores gubernamentales relacionados con la transparencia: índice de gestión presupuestaria, uso del sistema nacional de contrataciones públicas, cumplimiento de la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04.

El MMARN firmó un convenio para implementar el Programa Nacional para la Promoción de la Ética en la institución, de la mano de ProÉtica. El objetivo de este acuerdo es promover la ética en el ministerio y desarrollar talleres de sensibilización, charlas, jornadas de ética y/o moral.

Además, se realizó un taller sobre Transparencia, Rendición de Cuentas y Elaboración de Informes para las Asociaciones sin fines de lucro. Esta actividad tuvo como finalidad brindar el acompañamiento y conocimientos necesarios para efectuar de manera efectiva y transparente el presupuesto y la subvención que reciben estas asociaciones, efectuando acciones para que estos proyectos estén alineados con los objetivos de desarrollo de este ministerio.

Por otra parte, la institución cuenta con un borrador del nuevo Código de Integridad Institucional, documento mediante el cual el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales describe y formaliza los lineamientos estratégicos para instaurar una cultura ética y conducta de integridad, conformada por sus principios y valores, los cuales definen las expectativas de comportamiento y actuación de sus servidores públicos en el día a día de sus operaciones, generando un estilo de dirección unificado de comportamientos transparentes, que propicie la confianza interna entre los miembros de la entidad, e incremente la credibilidad y la confianza en los diferentes grupos de interés, así como fortalezca la cultura organizacional orientada al cumplimiento de los fines del Estado Dominicano y del bien común.

**Evidencias:**

- I.I.6.A. Código de Ética MMARN.
- I.I.6.B. Borrador del Código de Integridad Institucional.
- I.I.6.C. Conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).
- I.I.6.D. Portal de Transparencia <https://transparencia.ambiente.gob.do/>
- I.I.6.E. Portal de Compras y Contrataciones <https://transparencia.ambiente.gob.do/compras-y-contrataciones/>
- I.I.6.F. Publicaciones del Convenio con ProÉtica.
- I.I.6.G. Video del Taller Transparencia, Rendición de Cuentas

	<p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=8-B7_6wVllg">https://www.youtube.com/watch?v=8-B7_6wVllg</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I.I.6.H. Fotografías y listado de asistencia inducción al personal sobre Régimen Ético.</li> </ul>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>En el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se refuerzan los valores institucionales como el respeto mutuo, la confianza y lealtad entre todos sus colaboradores a través de la promoción de iniciativas basadas en la oportunidad de crecimiento personal y profesional.</p> <p>El ministro demuestra una clara preocupación por estrechar lazos con los líderes provinciales con el objetivo de reforzar la confianza mutua, la lealtad y el respeto entre todos los miembros de la organización. Entiende que la buena comunicación y el trabajo en equipo son fundamentales para lograr los objetivos planteados y mantener una gestión eficiente y eficaz. Por ello, se han establecido canales de diálogo constantes con los líderes provinciales y ha promovido encuentros y reuniones para intercambiar opiniones y construir consensos. Además, se ha fomentado un clima de respeto y colaboración, en el que todas las ideas y aportes son valorados y considerados en la toma de decisiones.</p> <p>Desde la alta dirección se estimula la participación e integración de los empleados para la consecución de acciones y proyectos que contribuyen al logro de los cambios deseados.</p> <p>Por otro lado, la MAE ha implementado diversas iniciativas que promueven la mejora continua en las instituciones adscritas al ministerio, en busca de</p>	

ofrecer servicios de calidad y un clima laboral óptimo para sus trabajadores. Entre estas iniciativas destacan las entrevistas y encuestas realizadas en el ITESMARENA (Instituto Técnico de Estudios Superiores en Medio Ambiente y Recursos Naturales), con el objetivo de evaluar el desempeño de la institución y conocer las necesidades y expectativas de su personal. Estos estudios han permitido identificar áreas de oportunidad y fortaleza, lo que ha facilitado la implementación de acciones concretas para mejorar los servicios que se brindan y el ambiente laboral en el que se desenvuelve el personal.

El ministerio cuenta con un Comité Consultivo Interno (CCI), conformado por un grupo multidisciplinario de trabajadores de MMARN, responsable de acompañar a la Dirección de Regulaciones Ambientales en el proceso de elaboración o modificación de instrumentos regulatorios, desde la definición de prioridades, hasta la revisión y presentación final del documento.

Todas estas acciones garantizan que en el ministerio se viva un ambiente de respeto, lealtad y confianza mutua entre todos sus miembros.

**Evidencias:**

- I.1.7.A. Fotografías de la MAE en reunión.
- I.1.7.B. Fotografías de la MAE en acercamiento con los encargados provinciales.
- I.1.7.C. Listado de asistencia reunión de la MAE con los encargados provinciales.
- I.1.7.D. Informe de Resultados Encuesta ITESMARENA.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I.I.7.E. Acta de reuniones del CCI (Comité Consultivo Interno).</li> <li>• I.I.7.F. Circular del ministro sobre Autoevaluación CAF.</li> <li>• I.I.7.G. Fotografías del ministro en recorridos y encuentros de trabajo con provinciales.</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha definido su estructura organizacional que fue aprobada mediante la resolución 0027/2021.</p> <p>En el marco del proceso de fortalecimiento de la institución, se han hechos cambios en la estructura organizativa, específicamente en la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, que implica la modernización de diferentes sistemas para agilizar y transparentar los servicios que ofrece el MMARN.</p> <p>Adicionalmente, la institución tiene disponible un Manual de Calidad, documento que establece los objetivos y estándares de calidad del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, siendo el documento marco que establece el compromiso institucional con la calidad en la gestión. Asimismo, el ministerio cuenta con un Manual de Control</p>	<p>No se ha actualizado el Manual de Cargos de la organización.</p> <p>No se ha logrado la actualización del Manual de Cargos Clasificados de acuerdo con lo establecido en la Res. No. 48-2018 que aprueba el Modelo de Gestión por Competencias y el Diccionario General de Competencias y Comportamientos de la Administración Pública Dominicana del Ministerio de Administración Pública (MAP) en la que se estará actualizando e incorporando las competencias identificadas por el órgano rector.</p>

Documento Externo  
SGC-MAP



	<p>Interno, el cual suple una importante deficiencia institucional en materia de control interno y comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones y procedimientos de las principales actividades financieras, administrativas y de servicios institucionales.</p> <p>En el ministerio se definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de los procesos, como es el caso del Proceso de Gestión Documental, que tiene como objetivo establecer los lineamientos para la creación, modificación, actualización, uso y control de la documentación institucional de la institución, y definir el estilo que se debe seguir su redacción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.2.1.A. Resolución Aprobatoria de la Estructura Organizativa del MMARN.</li> <li>• 1.2.1.B. Adenda 0049-2022 a la resolución que aprueba la nueva estructura del MMARN.</li> <li>• 1.2.1.C. Mapa de Procesos.</li> <li>• 1.2.1.D. Manual de Calidad.</li> <li>• 1.2.1.E. Manual de Control Interno Institucional I.</li> <li>• 2.1.F. Normalización y Control de Documentos.</li> </ul>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>En el marco del proceso de planificación estratégica se definen objetivos y resultados esperados medibles para todos los niveles, incluyendo el monitoreo de los indicadores gubernamentales que permiten verificar el desenvolvimiento de la institución y elaborar planes de mejora acorde a las necesidades que se presenten.</p>	

El ministerio utiliza indicadores por direcciones para medir el rendimiento y desempeño de su gestión. Estos indicadores se refieren a variables específicas que se han definido y que permiten evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas establecidos. De esta manera, se da seguimiento de los avances y retrocesos, y tomar medidas correctivas en caso de ser necesario. Estos indicadores son una herramienta valiosa para la gestión eficiente y efectiva del ministerio.

En el MMARN se monitorea el Plan Operativo Anual trimestralmente, a través del cual se evalúa el avance y cumplimiento de las metas establecidas, se identifican los problemas y desviaciones que se presenten, y se toman medidas correctivas para garantizar el logro de los objetivos estratégicos. Este proceso permite al ministerio estar alerta y tomar decisiones oportunas para garantizar la eficacia y eficiencia en la gestión de sus actividades. Adicionalmente, se elaboran y aprueban acuerdos de desempeño para cada empleado, alineados con las actividades de los planes operativos anuales y evaluados de acuerdo con los criterios establecidos por el órgano rector (MAP).

**Evidencias:**

- I.2.2.A. POA 2023.
- I.2.2.B. POA 2022.
- I.2.2.C. Informe de seguimiento POA.
- I.2.2.D. Matriz de indicadores.
- I.2.2.E. Informe Indicadores Gubernamentales.
- I.2.2.F. Relación de Acuerdos de Desempeño 2022.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.2.2.G. Relación de Evaluaciones de Desempeño 2022.</li> <li>• 1.2.2.H. Procedimiento de Evaluación de Desempeño.</li> </ul>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>En el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se cuenta con una Matriz de Grupos de Interés, donde se identifican las partes interesadas, su interés con nuestra institución, la forma en la que la institución se relaciona con ellos, qué expectativas tienen y las oportunidades de mejora que ayudan en el proceso de brindar un mejor servicio. Además, esta matriz establece las estrategias para dar cumplimiento a las demandas de las partes interesadas.</p> <p>El ministerio ha considerado las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los usuarios e incorpora dentro de su Planificación Operativa Anual actividades, proyectos y mejoras en aras de fortalecer el acceso a los servicios. El POA es monitoreado trimestralmente a fin de medir su nivel de cumplimiento, a raíz de lo cual se emiten los informes correspondientes evaluando las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Por otro parte, el MMARN presentó el Plan de Género en Contexto ENREDD+, iniciativa que junto al Banco Mundial promueve la participación plena de la mujer en actividades productivas agropecuarias y forestales que contribuyen a la mitigación del Cambio Climático.</p> <p>Adicionalmente, el ministerio ha llevado a cabo diversas iniciativas con el objetivo de promover la</p>	

	<p>diversidad en el ámbito laboral, una de ellas es la contratación de personas con discapacidad. Esta iniciativa busca garantizar la inclusión y la equidad en el acceso al empleo para personas con habilidades diferentes, valorando sus competencias sin discriminación alguna. Estas medidas no solo benefician a las personas con discapacidad contratadas, sino que también contribuyen a crear un ambiente laboral más diverso e inclusivo, fomentando la cooperación y el respeto entre los diferentes integrantes del equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I.2.3.A. Matriz de Grupos de Interés.</li> <li>• I.2.3.B. PEI 2021-2024.</li> <li>• I.2.3.C. POA 2022.</li> <li>• I.2.3.D. Informes de Monitoreo del POA.</li> <li>• I.2.3.E. Estrategia Nacional REDD+ (Páginas 106-108).</li> <li>• I.2.3.F. Plan de Género y Cambio Climático.</li> <li>• I.2.3.G. Publicación del Plan de Acción de Género en redes sociales.</li> <li>• I.2.3.H. Fotografías del personal con discapacidad.</li> </ul>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>En el MMARN se realiza la formulación del Plan Operativo Anual alineando los productos con los riesgos asociados, la probabilidad de ocurrencia y el impacto en la institución. La valoración de riesgos se realiza para identificar la probabilidad y el impacto de cada riesgo asociado con cada producto, lo que permite establecer medidas de mitigación adecuadas.</p>	<p>No se ha implementado el Sistema de Gestión de Control Interno.</p>

	<p>La valoración de riesgos también ayuda a asignar recursos de manera adecuada y a priorizar los esfuerzos en los riesgos más críticos. En resumen, el POA del ministerio contiene una valoración de riesgos para cada producto, lo que le permite a la institución estar preparada para enfrentar cualquier situación imprevista y garantizar el éxito en la entrega de nuestros productos y servicios.</p> <p>Por otro lado, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha elaborado un Manual de Control Interno que sirve como una guía clara y específica que garantiza la implementación de políticas, normas y lineamientos para control interno de los procesos de la institución dando cumplimiento a las directrices trazadas en la Ley 10-07 de Normas de Control Interno del Sector Público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.2.4.A. POA 2023.</li> <li>• 1.2.4.B. Informes de monitoreo POA.</li> <li>• 1.2.4.C. Resolución núm. 0035-2021, Sistema Integrado de Gestión del Control Interno Institucional.</li> <li>• 1.2.4.D. Matriz NOBACI.</li> </ul>	
<p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales aplica los principios de la calidad total mediante el proceso de autoevaluación bajo el Modelo CAF, inspirada en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), cumpliendo así con lo estipulado en el decreto 211-10 y con las acciones que nos</p>	

	<p>permiten exhibir avances en el desempeño institucional.</p> <p>En el año 2022 el MMARN postuló a la estrategia Sello CAF +300 y al Premio Nacional a la Calidad, donde fue reconocida por lograr un buen desempeño en el proceso de postulación y autoevaluación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I.2.5.A. Guía de Autoevaluación CAF 2022.</li> <li>• I.2.5.B. Plan de Mejora CAF 2022.</li> <li>• I.2.5.C. Conformación del Comité de Calidad.</li> <li>• I.2.5.D. Certificado de postulación a Premio Nacional a la Calidad 2022.</li> <li>• I.2.5.E. Certificado de postulación a Sello CAF + 300.</li> </ul>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales hace uso de plataformas de gran alcance para mantener una comunicación efectiva con los distintos grupos de interés a nivel externo y clientes internos con alcance a toda la población y que promueven el intercambio de doble vía, a través del uso de las redes sociales, la intranet, publicaciones el portal oficial, el uso del correo institucional, su Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) e infografías con informaciones relevantes.</p> <p>La institución cuenta con Carta Compromiso, la cual proporciona a los ciudadanos/clientes información clara y fácil sobre los servicios que gestionamos, cómo acceder a ellos, los compromisos de calidad que hemos asumido y</p>	

	<p>nuestros canales comunicación y participación pública que permiten aportar opiniones y sugerencias para la mejora continua de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.2.6.A. Portal web del MMARN</li> <li>• 1.2.6.B. Usuario en Redes Sociales (Facebook, Instagram, YouTube, Twitter).</li> <li>• 1.2.6.C. Correos masivos vía comunicación interna.</li> <li>• 1.2.6.D. Intranet Institucional</li> <li>• 1.2.6.E. Boletín Educando (Enero-Abril 2023).</li> <li>• 1.2.6.F. Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• 1.2.6.G. Fotos y publicaciones de autoridad institucional en TV y otros medios.</li> <li>• 1.2.6.H. Infografías a través de correo masivo.</li> <li>• 1.2.6.I. Portal de Transparencia <a href="https://transparencia.ambiente.gob.do/">https://transparencia.ambiente.gob.do/</a></li> <li>• 1.2.6.J. Portal OAI (Índice de Transparencia) <a href="https://transparencia.ambiente.gob.do/indice-de-transparencia-estandarizado/">https://transparencia.ambiente.gob.do/indice-de-transparencia-estandarizado/</a></li> </ul>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha establecido un Comité de Calidad (CC) que tiene como objetivo coordinar todo lo concerniente a la gestión en materia de calidad, aplicando herramientas como el modelo CAF, Carta Compromiso al Ciudadano, así como cualquier otra herramienta que contribuya a la mejora continua. Además, contamos con un plan de encuestas de satisfacción de los servicios internos y externos.</p>	

Dentro de su estructura organizacional, el MMARN posee una Dirección de Planificación y Desarrollo que tiene a su vez los departamentos de Formulación, Monitoreo y Evaluación de Planes Programas y Proyectos, Desarrollo Institucional y Calidad en la Gestión con funciones definidas para ejecutar las actividades que permiten el logro de los objetivos estratégicos de cara a generar estas condiciones y capacidades.

Se manejan distintos proyectos los cuales se gestionan mediante la metodología del PMI (*Project Management Institute*), donde uno de los principales componentes es la correcta gestión de la comunicación y la cultura del cambio.

En el ministerio se realizan talleres de socialización y sesiones de trabajo entre distintas unidades organizativas para discutir procesos y procedimientos.

**Evidencias:**

- 1.2.7.A. Resolución Aprobatoria Estructura Organizativa.
- 1.2.7.B. Estructura Organizacional del MMARN.
- 1.2.7.C. Ejecucion-de-Proyectos-SNIP-Trimestre-Enero-Marzo-2023.
- 1.2.7.D. Conformación de Comité de Calidad.
- 1.2.7.E. Matriz de Integrantes Comité Consultivo Interno (CCI).
- 1.2.7.F. Actas de reuniones del CCI
- 1.2.7.G. Correos de invitación a sesión de trabajo.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.2.7.H. Listados de asistencia sesión de trabajo entre direcciones (RRHH y la DPD)</li> <li>• 1.2.7.I. Fotos sesión de trabajo entre RRHH y la DPD.</li> </ul>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales hace uso de plataformas de gran alcance para mantener una comunicación efectiva con los distintos grupos de interés a nivel externo y clientes internos, a través del uso de las redes sociales, la intranet, publicaciones el portal oficial, uso del correo institucional, Oficina del libre Acceso a la Información, con alcance a toda la población y que promueven el intercambio de doble vía.</p> <p>La institución cuenta con un buzón donde se expresan de manera confidencial las quejas, sugerencias y felicitaciones internas, el cual fue diseñado por la DTIC y manejado por RRHH.</p> <p>La institución cuenta con la Carta Compromiso, la cual proporciona a los ciudadanos/clientes información clara y fácil sobre los servicios que gestionamos, cómo acceder a ellos, los compromisos de calidad asumidos y los canales de comunicación y participación ciudadana que permiten aportar opiniones y sugerencias para la mejora continua de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.2.8.A. Borrador Plan Estratégico de Comunicaciones.</li> <li>• 1.2.8.B. Portal web del MMARN.</li> <li>• 1.2.8.C. Usuario en Redes Sociales (Facebook, Instagram, YouTube, Twitter).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I.2.8.D. Correos masivos vía comunicación interna.</li> <li>• I.2.8.E. Intranet Institucional.</li> <li>• I.2.8.F. Resolución No. 088-2023 que aprueba la Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• I.2.8.G. Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• I.2.8.H. Fotos y publicaciones de autoridad institucional en TV y otros medios.</li> <li>• I.2.8.I. Infografías a través de correo masivo.</li> </ul>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales promueve la cultura de mejora continua a través del despliegue de un plan de encuestas que incluye la medición de la satisfacción de usuarios internos y externos. En ese sentido, una vez generado el informe de cada encuesta, se realizan sesiones de socialización interna con las áreas y se pautan acciones que conlleven a la mejora de los servicios ofrecidos.</p> <p>El MMARN cuenta con un Comité de Calidad. A su vez, se envían infografías con temas estrechamente relacionados a la cultura de mejora continua, se abordan contenidos de gestión de la calidad en las inducciones al personal de nuevo ingreso.</p> <p>Por otra parte, se ha innovado mediante la celebración del Día Mundial de la Calidad con la participación de ponentes internos y externos en el Benchmarking institucional en el que se comparten buenas prácticas para ser replicadas en la organización.</p> <p>La institución cuenta también con Política de Gestión de la Innovación con código MA-I-PO-PD-</p>	

	<p>003, que establece los lineamientos que promueven la implementación de prácticas innovadoras en los procesos y actividades del ministerio, a través del fomento de una cultura de innovación y la identificación de necesidades orientadas a satisfacer la necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.2.9.A. Plan de Encuestas 2023.</li> <li>• 1.2.9.B. Informe de encuestas de satisfacción del cliente interno (DTIC)</li> <li>• 1.2.9.C. Conformación del Comité de Calidad.</li> <li>• 1.2.9.D. Procedimiento de Quejas, Denuncias, Quejas y Sugerencias</li> <li>• 1.2.9.E. Infografías a través de correos masivos</li> <li>• 1.2.9.F. Registro y fotografías de inducciones</li> <li>• 1.2.9.G. Lista de asistencia y fotografías del Día de la Calidad</li> <li>• 1.2.9.H. MA-I-PO-PD-003 Política de Gestión de la Innovación</li> </ul>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>En el MMARN se implementan mecanismos donde se promueven las iniciativas del cambio en la institución tanto a lo interno como externo, manteniendo informados, para su motivación y compromiso, a los grupos de interés y a sus colaboradores. A través de estos mecanismos, se socializa todo tipo de información relativa a la institución y los cambios que se promueven.</p>	

En el ministerio se realizan las vistas públicas en las cuales se comunican los cambios previos que se van a realizar a los distintos instrumentos regulatorios, proyectos de evaluación ambiental, vistas públicas dentro del proceso de evaluación ambiental.

Se manejan distintos proyectos los cuales se gestionan mediante la metodología del PMI (*Project Management Institute*), donde uno de los principales componentes es la correcta gestión de la comunicación y la cultura del cambio.

La institución organiza vistas y consultas públicas, tanto para el proceso de evaluación ambiental, como para formular o actualizar los instrumentos regulatorios ambientales. Durante el año 2022, se llevaron a cabo 214 vistas públicas para proyectos en proceso de evaluación ambiental, y 5 consultas públicas para dos (2) proyectos de reglamento y un (1) anteproyecto de ley.

Además, se realizan talleres de socialización cuando se presenta la necesidad de introducir un nuevo proceso o procedimiento (tal es el caso del diseño e implementación de los indicadores de la Dirección de Recursos Humanos), o bien la modificación de este y se da acompañamiento a las partes interesadas antes, durante y posterior a la implementación de modo que se reduce la incertidumbre y la resistencia al cambio en los colaboradores.

**Evidencias:**

- 1.2.10.A. Portal Web del ministerio.  
<https://ambiente.gob.do/>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.2.10.B. Captura del Portal Web del MMARN.</li> <li>• 1.2.10.C. Portal Transparencia (Relación de Consultas Públicas).</li> <li>• 1.2.10.D. Portal de Transparencia (Evidencia de Consultas Públicas).</li> <li>• 1.2.10.E. Ejecucion-de-Proyectos-SNIP- Trimestre-Enero-Marzo-2023.</li> <li>• 1.2.10.F. Comunicaciones sobre implementación de proyectos tecnológicos.</li> <li>• 1.2.10.G. Listas de asistencia a talleres y reuniones de socialización de procesos y procedimientos.</li> <li>• 1.2.10.H. Lista de asistencia y material didáctico socialización Procedimiento QDRS.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Desde la alta dirección y a todos los niveles de la organización se exhiben acciones de cumplimiento con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>La Máxima Autoridad Ejecutiva (MAE), participa en actividades que realiza la institución como limpieza de playas, programa de reforestación, etc. que son señales del compromiso que se tiene tanto con la ley 64-00 sobre medio ambiente y recursos naturales como con la institución.</p> <p>En la temporada de incendios forestales, el ministro estuvo encabezando las jornadas para mitigar y</p>	

erradicar este evento de la naturaleza que es bastante perjudicial para la vida de nuestros recursos naturales y población.

En el ministerio se motivan los valores de integridad, respeto y responsabilidad con los informes de rendición de cuentas en el Portal de Transparencia. Adicionalmente, desde la alta dirección se estimula la participación e integración de los empleados para la consecución de acciones y proyectos que contribuyen al logro de los cambios deseados.

Por otro lado, la institución cuenta con Política de Gestión de la Innovación con código MA-I-PO-PD-003, que establece los lineamientos que promueven la implementación de prácticas innovadoras en los procesos y actividades del ministerio, a través del fomento de una cultura de innovación y la identificación de necesidades orientadas a satisfacer la necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/clientes.

**Evidencias:**

- 1.3.1.A. Circular del ministro sobre Autoevaluación CAF
- 1.3.1.B. Integrantes del Comité de Calidad
- 1.3.1.C. Declaración Jurada de funcionarios MMARN, (Portal Transparencia)
- 1.3.1.D. Fotografías participación de la directiva actividades diversas
- 1.3.1.E. Socialización de la MAE con el CIGCN
- 1.3.1.F. MA-I-PO-PD-003 Política de Gestión de la Innovación

<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Comprometidos con establecer y mantener una cultura que fomente la igualdad de oportunidades, el respeto y la lucha contra cualquier tipo de discriminación, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha implementado una serie de acciones dentro de las cuales se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La conformación de una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN).</li> <li>○ Código de Ética Institucional, en el que se establecen los mecanismos y procedimientos, a través de los cuales los empleados pueden presentar denuncias y casos de situaciones impropias, al tiempo en que su integridad será protegida.</li> <li>○ La institución cuenta con rampas y parqueos para personas con discapacidades.</li> <li>○ Contratación de personas con discapacidad.</li> <li>○ Portal Web con opciones de accesibilidad USERWAY.</li> </ul> <p>En ese sentido, los líderes permiten la participación de su personal en la representación de sus unidades dentro de varios comités que funcionan en la institución, como: Comité Consultivo Interno (CCI), Comité de Calidad (CC), Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo (CSST).</p> <p>El MMARN firmó un convenio para implementar el Programa Nacional para la Promoción de la Ética en la institución, de la mano de ProÉtica. El objetivo de este acuerdo es promover la ética en el ministerio y desarrollar talleres de sensibilización, charlas, jornadas de ética y/o moral.</p>	
--	--	--

Además, se realizó un taller sobre Transparencia, Rendición de Cuentas y Elaboración de Informes para las Asociaciones sin fines de lucro. Esta actividad tuvo como finalidad brindar el acompañamiento y conocimientos necesarios para efectuar de manera efectiva y transparente el presupuesto y la subvención que reciben estas asociaciones, efectuando acciones para que estos proyectos estén alineados con los objetivos de desarrollo de este ministerio.

La institución también cuenta con Política de Gestión de la Innovación con código MA-I-PO-PD-003, que establece los lineamientos que promueven la implementación de prácticas innovadoras en los procesos y actividades del ministerio, a través del fomento de una cultura de innovación y la identificación de necesidades orientadas a satisfacer la necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/clientes.

**Evidencias:**

- 1.3.2.A. Código de Ética MMARN, 2018.
- 1.3.2.B. Borrador nuevo Código de Integridad Institucional.
- 1.3.2.C. Estructura Organizativa del MMARN.
- 1.3.1.D. Video del Taller sobre Transparencia, Rendición de Cuentas y Elaboración de Informes.
- 1.3.2.E. Listado de integrantes del Comité Consultivo Interno (CCI).
- 1.3.2.F. Listado de integrantes del Comité de Calidad (CC).



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.3.2.G. Comité SISTAP – Minutas e Implementaciones.</li> <li>• 1.3.2.H. Buzones de QDRS físicos y en línea.</li> <li>• 1.3.2.I. Enlace a buzón de quejas y denuncias virtual.</li> <li>• 1.3.2.J. Captura de pantalla opción de accesibilidad en portal web del MMARN.</li> <li>• 1.3.2.K. Fotos y certificado de discapacidad colaboradores del MMARN.</li> <li>• 1.3.2.L. Fotografías Convenio ProÉtica.</li> <li>• 1.3.2.M. Fotos de rampas y parqueos especiales.</li> <li>• 1.3.2.N. Conformación del CIGCN.</li> <li>• 1.3.2.O. MA-I-PO-PD-003 Política de Gestión de la Innovación.</li> </ul>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>En el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se hace uso de diversas plataformas que sirven para mantener informados a los empleados y hacer consultas de interés para toda la organización.</p> <p>Esto es posible a través de los siguientes canales: Portal Institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Buzones de quejas y sugerencias</li> <li>○ Informe de encuestas de satisfacción cliente interno (DTIC)</li> <li>○ Informe Encuesta de Clima Organizacional</li> <li>○ Boletines informativos a través de correo electrónico (Centro de Información)</li> <li>○ Murales informativos</li> <li>○ Fondos de pantalla de computadores de los colaboradores con temas alusivos al medio ambiente.</li> <li>○ Boletín Educando</li> </ul>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I.3.3.A. Portal Web del MMARN.</li> <li>• I.3.3.B. Buzones físicos de quejas y sugerencias en el MMARN.</li> <li>• I.3.3.C. Informe de encuesta de satisfacción interna (DTIC).</li> <li>• I.3.3.D. Informe de encuesta de Clima Organizacional 2022.</li> <li>• I.3.3.E. Boletines Educando (Enero-Abril 2023).</li> <li>• I.3.3.F. Murales informativos, colocados en cada piso del ministerio.</li> <li>• I.3.3.G. Reportes QDRS.</li> <li>• I.3.3.H. Comunicaciones a través del Centro de Información.</li> </ul>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales empodera a su personal apoyando el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos. Para ello cuenta con un Plan de Capacitaciones, resultante del levantamiento y detección de necesidades existentes.</p> <p>Adicionalmente, como herramienta fundamental para la retroalimentación oportuna, incremento de la productividad y el logro del fortalecimiento institucional, cada servidor cuenta con un acuerdo de desempeño el cual se monitorea de manera trimestral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I.3.4.A. Plan de Capacitaciones 2022</li> <li>• I.3.4.B. Plan de Capacitaciones 2023</li> <li>• I.3.4.C. Procedimiento de Planificación y Ejecución del Plan Anual de Capacitación</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I.3.4.D. Procedimiento de Evaluación del Desempeño.</li> <li>• I.3.4.E. Informe de Capacitaciones Trimestral (TI).</li> <li>• I.3.4.F. Relación de Certificados de Capacitación.</li> <li>• I.3.4.G. Relación de Acuerdos de Desempeño 2023.</li> <li>• I.3.4.H. Relación de Evaluación de Desempeño 2022.</li> </ul>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>En el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se establecen los lineamientos que delimitan las autorizaciones para la aprobación de transacciones y delegación de autoridad de manera que no se paralice el proceso o actividad por falta del titular mediante el Procedimiento de Delegación de Autoridad.</p> <p>Se evidencia la participación de autoridades (viceministros, directores y encargados) en talleres, conferencias y simposios en representación de la MAE.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I.3.5.A. Procedimiento de Delegación de Autoridad.</li> <li>• I.3.5.B. Circular del ministro a viceministros y directores.</li> <li>• I.3.5.C. Fotografías de participación de viceministros directores en asignaciones delegadas por la MAE.</li> </ul>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con un Plan de Capacitaciones,</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>resultante del levantamiento y detección de necesidades existentes. Este plan contribuye al desarrollo integral de los colaboradores en el cumplimiento de sus tareas, planes y objetivos. Adicionalmente, cada empleado cuenta con un acuerdo de desempeño que se monitorea periódicamente y se ofrece retroalimentación oportuna.</p> <p>En la actualidad, se envían infografías semanales con tópicos relevantes y aplicados al sector para promover el aprendizaje y el conocimiento.</p> <p>El ministerio cuenta además, con una plataforma de e-learning llamada CRECE, que permite a los colaboradores acceder a distintos cursos, talleres y diplomados que les permiten desarrollar competencias, adaptarse a las nuevas demandas y exigencias institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.3.6.A. Plan de Capacitaciones 2022.</li> <li>• 1.3.6.B. Plan de Capacitaciones 2023.</li> <li>• 1.3.6.C. Informe Trimestral de Capacitaciones.</li> <li>• 1.3.6.D. Procedimiento de Planificación y Ejecución del Plan Anual de Capacitación.</li> <li>• 1.3.6.E. Infografías a través de correos masivos.</li> <li>• 1.3.6.F. Relación Certificados de Capacitaciones Realizadas.</li> <li>• 1.3.6.G. Lista de asistencia y fotografías de Benchmarking (Día Mundial de la Calidad).</li> <li>• 1.3.6.H. Captura CRECE (Plataforma e-learning).</li> </ul>	
---	--	--

<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales otorga anualmente el bono de evaluación de desempeño donde se retribuye al colaborador que alcanza niveles satisfactorios (<math>\geq 85\%</math>) y el bono por el de SISMAP función Pública (<math>\geq 80\%</math>), cumplimiento de los indicadores. Esto se evidencia en el Procedimiento para la Gestión y Evaluación del Desempeño. Además, el ministerio ofrece bono por desempeño individual a todos los empleados a modo de motivación.</p> <p>El ministerio posee un reconocimiento al personal llamado “Soy Ejemplo”, que tuvo su última entrega en el año 2021 (la edición del 2022 fue suprimida debido a la tragedia del fallecimiento del pasado ministro), en la actualidad, se tiene planificada para ejecutarse en el cuarto trimestre del 2023.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I.3.7.A. Procedimiento Evaluación del Desempeño del Personal.</li> <li>• I.3.7.B. Procedimiento Premio “Soy Ejemplo”.</li> <li>• I.3.8.C. Correo sobre pago de Incentivo Desempeño Individual del 2022.</li> <li>• I.3.8.D. Correo Listado de Ganadores Premio “Soy Ejemplo” 2021.</li> </ul>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>En el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se hacen levantamientos de los grupos de interés y sus distintas expectativas y se incorporan dentro de su Planificación Operativa Anual mejoras en el sistema de gestión y obtención de los servicios que ofrece la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I.4.1.A. PEI 2021-2024.</li> <li>• I.4.1.B. Matriz de Grupos de Interés.</li> <li>• I.4.1.C. Informe Trimestral Monitoreo del POA (T1-2023).</li> <li>• I.4.1.D. Informe Trimestral Monitoreo del POA (T4-2022).</li> <li>• I.4.1.E. Informe Encuesta de Satisfacción Externa 2022.</li> </ul>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El ministerio responde a los órganos gubernamentales de planificación y control, manteniendo una relación efectiva en términos de coordinación y reporte de información.</p> <p>Adicionalmente, el ministerio ha establecido acuerdos interinstitucionales con otras entidades para fortalecer la gestión medioambiental. Estos acuerdos son estratégicos y se enfocan en la implementación de políticas y acciones que</p>	

	<p>promuevan la protección del medio ambiente y la sostenibilidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I.4.2.A. Publicaciones de Firmas y Convenios en la Redes Sociales.</li> <li>• I.4.2.B. Fotos y listados de asistencia del ministro en reuniones con autoridades provinciales.</li> <li>• I.4.2.C. Fotos del ministro en reuniones con autoridades políticas y legislativas.</li> <li>• I.4.2.D. Relación de Acuerdos y Convenios firmados.</li> <li>• I.4.2.E. Matriz de Acuerdos y Convenios.</li> </ul>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>En el MMARN se identifican las políticas públicas relevantes en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en el cual se evidencia la vinculación de los objetivos institucionales con los ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo. Los mismos con la formulación del Plan Nacional Plurianual del Sector Público, en el cual se recogen las prioridades para el desarrollo sostenible del país.</p> <p>Muestra de ello es la incorporación de la política de Compras Verdes, a través de la cual se busca que las adquisiciones que se realizan en la institución contemplen un enfoque de desarrollo integral, basado en el triple impacto (económico, social y medioambiental) a fin de que no solo nos centremos en obtener un bien y servicio, sino que tomemos en cuenta cómo lograr el mayor beneficio agregado a la agenda de desarrollo del país.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I.4.3.A. Plan Estratégico Institucional PEI, 2021-2024.</li> <li>• I.4.3.B. Política de Compras Verdes.</li> <li>• I.4.3.C. Portal de Compras Verdes.</li> </ul>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>El ministerio muestra su óptimo desempeño con las políticas públicas al estar incluidos en el Sistema de Gestión del Plan Nacional Plurianual del Sector Público, lo que garantiza que está alineado a la planificación a mediano plazo (periodo 4 años) del sector público.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I.4.4.A. Plan Estratégico Institucional PEI, 2021-2024.</li> <li>• I.4.4.B. Plan Operativo Anual 2022.</li> <li>• I.4.4.C. Plan Operativo Anual 2023.</li> <li>• I.4.4.D. Estructura Programática del Presupuesto.</li> <li>• I.4.4.E. Programación Indicativa Anual de Las Metas Físicas-Financieras 2023.</li> </ul>	
5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).	<p>En la institución se promueve el involucramiento de los grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. Esto se evidencia mediante acuerdos con organizaciones del sector privado, del sector público, gremios educativos y organizaciones sin fines de lucro.</p> <p>Además, el ministerio ha identificado sus partes interesadas, la relación con cada una de ellas, sus expectativas, oportunidades de mejora e interés en la institución mediante la Matriz de Grupos de Interés (Matriz de Partes Interesadas).</p>	



	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I.4.5.A. Matriz de Partes Interesadas</li> <li>• I.4.5.B. Publicaciones de firmas de Acuerdos y Convenios en Redes Sociales.</li> <li>• I.4.5.C. Relación de Acuerdos y Convenios firmados.</li> <li>• I.4.5.D. Matriz de Acuerdos y Convenios.</li> </ul>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales participa en actividades organizadas por grupos de interés vinculados al sector de medioambiente, por ejemplo, asociaciones profesionales, organizaciones comunitarias, coaliciones y fundaciones.</p> <p>La máxima autoridad del ministerio ha participado en reuniones y firmado alianzas con diversas organizaciones y grupos de presión, entre las cuales figuran la Asociación de Dueños de Barcos de la Bahía de Samaná, la Fundación Dominicana de Estudios Marinos, La Coalición para la Defensa de las Áreas Protegidas (Coalición AAPP).</p> <p>Además, la institución ha participado en la discusión y socialización de la matriz consolidada de propuestas para el Pacto Verde por la Sostenibilidad en conjunto con diversos sectores de la sociedad en el marco de la Mesa Temática.</p> <p>Por otra parte, el ministerio participó en una reunión sobre el Proyecto “ELSA”, organizada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Este proyecto busca garantizar el desarrollo sostenible a través de una integración más estrecha del bienestar humano y la</p>	

	<p>conservación de la naturaleza. Las ELSA son áreas esenciales para conservar la biodiversidad crítica y proporcionar a los seres humanos servicios ecosistémicos esenciales, como almacenamiento de carbono, alimentos, agua potable, filtración de agua y reducción de riesgo ante desastres.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I.4.6.A. Fotografías de actividades con organizaciones representativas y mesas temáticas.</li> </ul>	
<p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>La institución realiza publicaciones de los logros institucionales que ayuden al fortalecimiento institucional además de crear conciencia sobre la protección del medio ambiente y los recursos naturales.</p> <p>La institución cuenta con la Carta Compromiso, la cual proporciona a los ciudadanos/clientes información clara y fácil sobre los servicios que gestionamos, cómo acceder a ellos, los compromisos de calidad asumidos y los canales de comunicación y participación ciudadana que permiten aportar opiniones y sugerencias para la mejora continua de los servicios.</p> <p>Por otro lado, el ministerio ha logrado las certificaciones de las NORTIC: A2, A3, A4, A6, A7 y E1.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• I.7.7.A. Enlace al Portal Web MMARN.</li> <li>• I.7.7.B. Publicaciones en redes sociales (Youtube, Instagram, Facebook, LinkedIn).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I.7.7.C. Resolución No. 088-2023 que aprueba la Carta Compromiso del MMARN.</li> <li>• I.7.7.D. Brochure Carta Compromiso del MMARN.</li> <li>• I.7.7.E. Captura certificación NORTICS.</li> <li>• I.7.7.F. Fotos y publicaciones de autoridad institucional en TV y otros medios.</li> </ul>	
--	--	--

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo y a través de la formulación de los planes estratégicos institucionales, considerando las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos con la realización del análisis FODA, que examina el entorno externo e interno.</p> <p>La combinación de estos factores ha servido de base para determinar los ejes, objetivos y estrategias fundamentales para el accionar de la institución.</p> <p>Este ejercicio de alineación se realizó conforme a los lineamientos estratégicos establecidos en torno</p>	

	<p>al Plan Nacional Plurianual del Sector Público. El MMARN garantiza el seguimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés en torno al rol del ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.1.1.A. Resultado del análisis FODA consolidado en el PEI 2021-2024 (Págs. 16-20).</li> <li>• 2.1.1.B. POA 2022.</li> <li>• 2.1.1.C. POA 2023.</li> <li>• 2.1.1.D. Matriz de grupos de interés y sus expectativas.</li> </ul>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>El MMARN tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y las expectativas que cada uno tiene del ministerio.</p> <p>En el PEI 2021-2024 se incluye el análisis de las Fuerzas Restrictivas e impulsoras en los ambientes externos e internos, determinando sus oportunidades y amenazas, así como sus fortalezas y debilidades como institución.</p> <p>El MMARN cuenta con varios buzones físicos para los clientes externos, para que manifiesten sus quejas y sugerencias. Al buzón principal localizado frente a la Dirección de Ventanilla Única se le da apertura semanalmente, y se gestionan las quejas y sugerencias mediante el Procedimiento QDRS de la institución.</p> <p>Por otra parte, el ministerio ejecuta encuestas de satisfacción ciudadana. Estas encuestas se realizan como parte del cumplimiento de la Resolución 03-2019, del Ministerio de Administración Pública que</p>	

	<p>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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.1.2.A. Matriz de Partes Interesadas del MMARN.</li> <li>• 2.1.2.B. Resultado del análisis FODA consolidado en el PEI 2021-2024 (Págs. 16-20).</li> <li>• 2.1.2.C. Fotografías de los buzones físicos para Quejas y Sugerencias en el ministerio.</li> <li>• 2.1.2.D. Actas de apertura de buzón de Quejas y Sugerencias.</li> <li>• 2.1.2.E. Informe Encuesta de Satisfacción Externa 2022, MMARN.</li> <li>• 2.1.2.F. Procedimiento de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias.</li> </ul>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>Con el objetivo de fortalecer la institucionalidad, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN) hizo el lanzamiento oficial de la Mesa de Reforma del Sector de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Cambio Climático, en contexto favorable creado por el Decreto 149-21, que ordena el Plan General de Reforma y Modernización de la Administración Pública, y la condición de prioridad al sector de Medio Ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.1.3.A. Nota de prensa - Mesa de Reforma del Sector de Medio Ambiente</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.1.3.B. Publicación en Redes Sociales - Mesa de Reforma del Sector de Medio Ambiente</li> <li>• 2.1.2.C. Material Didáctico lanzamiento de Mesa de Reforma Sectorial de Medio Ambiente</li> <li>• 2.1.2.D. Listado de asistencia Invitados Mesa de Reforma.</li> </ul>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>En el MMARN se analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización. Por ende, en el PEI 2021-2024 se incluye el análisis de las Fuerzas Restrictivas e impulsoras en los ambientes externos e internos, determinando sus oportunidades y amenazas, así como sus fortalezas y debilidades como institución.</p> <p>En el ministerio se emplea la Marco Común de Evaluación CAF, el cual deja en visto las fortalezas y las oportunidades de mejora de la institución. Además, el MMARN cuenta con un Plan de Encuestas que incluyen la medición de la satisfacción interna de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.1.4.A. Resultado del análisis FODA consolidado en el PEI 2021-2024 (Págs. 16-20).</li> <li>• 2.1.4.B. Plan de Encuestas MMARN, 2023.</li> <li>• 2.1.4.C. Informes de Encuesta de Satisfacción Interna, MMARN.</li> <li>• 2.1.4.D. Guía CAF 2022, MMARN.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales traduce su misión y visión en objetivos estratégicos a través del Plan Estratégico Institucional en cada uno de sus ejes estratégicos. Asimismo, el ministerio establece planes operativos concretos y a corto plazo, como se evidencia en la formulación de su POA 2022 y el monitoreo trimestral de dicho plan en los últimos trimestres.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.2.1.A. PEI 2021-2024.</li> <li>• 2.2.1.B. POA 2022.</li> <li>• 2.2.1.C. POA 2023.</li> <li>• 2.2.1.D. Informe de Monitoreo Trimestral al POA (T4-2022).</li> <li>• 2.2.1.E. Informe de Monitoreo Trimestral al POA (T1-2023).</li> </ul>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN) involucra sus partes interesadas en la constante búsqueda de estrategias y planificación que ponen de manifiesto la prioridad que reciben sus expectativas y necesidades, producto de esto se realizó un taller para buscar consenso y unir el esfuerzo de todos los sectores que tienen que ver con el medio ambiente para elaborar el Plan Nacional de Reforestación y Restauración de Ecosistemas. En este encuentro</p>	

	<p>tanto funcionarios como académicos y ambientalistas coincidieron en la necesidad de priorizar las cuencas hidrográficas para preservar y garantizar el agua que demandan las presentes y futuras generaciones.</p> <p>Otro de los esfuerzos realizados para involucrar a los grupos de interés, tomando en cuenta sus necesidades y expectativas, ha sido la Mesa Sectorial para la Reforma del Sector Medio Ambiente, donde se escucha el pensar y el sentir de estas partes interesadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.2.2.A. Nota de prensa periódico hoy y del Listín Diario.</li> <li>• 2.2.2.B. Matriz de Grupos de Interés.</li> <li>• 2.2.2.C. Listados de asistencia Mesa Sectorial.</li> <li>• 2.2.2.D. Publicación en redes sociales Mesa Sectorial.</li> <li>• 2.2.2.E. Material Didáctico Mesa Sectorial.</li> </ul>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en consonancia con lo establecido en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), trabaja para integrar los aspectos transversales de sostenibilidad, responsabilidad social y diversidad de género en las estrategias y planes de la organización. Para ello, ha realizado talleres a fin de implementar indicadores para los ejes transversales dentro del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>El MMARN presentó además el Plan de Género en Contexto REDD+, iniciativa que junto al Banco</p>	



	<p>Mundial Promueve la participación plena de la mujer en actividades productivas agropecuarias y forestales que contribuyen a la mitigación del Cambio Climático.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.2.3.A. Listados de asistencia y material didáctico a Taller Actualización del PNPSP.</li> <li>• 2.2.3.B. Estrategia Nacional REDD+, Plan de Género (Capítulo 10).</li> <li>• 2.2.3.C. Plan de Género y Cambio Climático.</li> <li>• 2.2.3.D. Publicación del Plan de Género en Contexto REDD+.</li> </ul>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con un Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y un presupuesto asignado. A través de esta estructura, se asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución de los productos del POA</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.2.4.A. PACC 2022, MMARN.</li> <li>• 2.2.4.B. PACC 2023, MMARN.</li> <li>• 2.2.4.C. Presupuesto MMARN 2020 Aprobado.</li> <li>• 2.2.4.D. Presupuesto MMARN 2021 Aprobado.</li> <li>• 2.2.4.E. Presupuesto MMARN 2022 Aprobado.</li> <li>• 2.2.4.F. Presupuesto MMARN 2023 Aprobado.</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>I) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con un Plan Estratégico Institucional que contiene las prioridades de la institución para el período 2021 – 2024, las cuales se ejecutan mediante los POA por áreas y proyectos institucionales, además el ministerio emitió prioridades transversales y de gestión que refuerzan la toma de decisiones para la definición de nuevas estrategias dentro de la institución.</p> <p>En cuanto a la estructura organizativa, esta fue definida mediante la resolución Núm. 0027-2021 del 16 de julio 2021 y su adenda aprobada en la resolución Núm. 0049-2022 del 21 de noviembre 2022.</p> <p>La institución cuenta con políticas y procedimientos que rigen el quehacer institucional, las cuales son actualizadas según necesidad, y están cargadas en el repositorio de documentos en el Intranet Institucional.</p> <p>Adicionalmente, se manejan distintos proyectos los cuales se gestionan mediante la metodología del PMI (<i>Project Management Institute</i>), donde uno de los principales componentes es la correcta gestión de la comunicación y la cultura del cambio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.3.I.A. PEI, MMARN 2021- 2024.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.3.1.B. POA 2022, MMARN.</li> <li>• 2.3.1.C. POA 2023, MMARN.</li> <li>• 2.3.1.D. Resolución núm. 0027-2021 que aprueba la nueva estructura organizativa de la institución.</li> <li>• 2.3.1.E. Adenda 0049-2022 a la resolución que aprueba la nueva estructura del MMARN.</li> <li>• 2.3.1.F. Captura de pantalla del Repositorio de documentos en la INTRANET del MMARN.</li> <li>• 2.3.1.G. Procedimiento de formulación y monitoreo del Plan estratégico institucional y Plan Operativo Anual.</li> <li>• 2.3.1.H. Ejecución de Proyectos SNIP-Trimestre-Enero-Marzo-2023.</li> </ul>	
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>El ministerio elabora un Plan Operativo Anual (POA) que contiene los productos y servicios de la institución que se generan desde las diferentes áreas organizacionales, tanto sustantivas como de apoyo, el mismo contiene los resultados esperados e indicadores de medición trimestralmente. El ministerio dispone además de la Estructura Programática del Presupuesto en base a resultados que también incluye metas para las diferentes áreas sustantivas.</p> <p>La organización ha desarrollado un plan para levantar y monitorear los indicadores por áreas, 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.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.3.2.A. Plan Operativo Anual MMARN 2022</li> <li>• 2.3.2.B. Plan Operativo Anual MMARN 2023</li> <li>• 2.3.2.C. Estructura Programática del Presupuesto 2022</li> <li>• 2.3.2.D. Correo remisión de Estructura Programática 2023 a DIGEPRES y MEPyD.</li> <li>• 2.3.2.F. Captura de matrices de indicadores DRH y DPD.</li> </ul>	
<p>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales comunica eficazmente los objetivos, estrategias, planes y resultados de la organización al ser publicados en la página web institucional, accesibles a todos los grupos de interés a través del portal de transparencia.</p> <p>Una vez aprobados los objetivos y estrategias, se socializan a todos los niveles de la organización a través de los correos electrónicos institucionales dirigidos a los líderes de las unidades organizativas con el propósito de dar a conocer los resultados a través de los informes de seguimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.3.3.A. Muestra de correo electrónico remitidos al ministro.</li> <li>• 2.3.3.B. PEI, Portal de Transparencia, MMARN.</li> <li>• 2.3.3.C. POA, Portal de Transparencia, MMARN.</li> <li>• 2.3.3.D. Matrices e informes de seguimiento Plan Operativo Anual</li> <li>• 2.3.3.E. Resumen Ejecutivo Monitoreo POA (T1-23).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.3.3. F. Informe de monitoreo trimestral del POA (T1-23).</li> </ul>	
<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>El ministerio mide de forma periódica el cumplimiento de las metas establecidas en los diferentes planes, con el objetivo de asegurar el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>El Plan Operativo Anual (POA) es monitoreado trimestralmente y los respectivos informes se socializan a todos los niveles de la organización a través de los correos electrónicos institucionales dirigidos a los líderes de las unidades organizativas con el propósito de dar a conocer los resultados a través de los informes de seguimiento, además de ser cargados en nuestro portal web.</p> <p>Trimestralmente se mide el desempeño de las metas físicas establecidas en la Estructura Programática del Presupuesto, así como el nivel de ejecución de los programas y proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.3.4.A. POA 2022, MMARN.</li> <li>• 2.3.4.B. POA 2023, MMARN.</li> <li>• 2.3.4.C. Matrices e informes de seguimiento trimestrales de monitoreo del POA 2022.</li> <li>• 2.3.4.D. Reporte trimestral del Indicador de Gestión Presupuestaria MMARN recibido DIGEPRES.</li> <li>• 2.3.4.E. Muestra de correo electrónico remitidos al ministro.</li> <li>• 2.3.4.F. Resumen Ejecutivo Monitoreo POA (T1-23).</li> <li>• 2.3.4.G. Informe Monitoreo POA, (T4-22).</li> </ul>	

- 2.3.4.H. Informe Monitoreo POA (T1-23).

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales está fielmente comprometido con impulsar la innovación y aplicar tecnologías que contribuyan al mejoramiento de los servicios brindados a los clientes/usuarios.</p> <p>Entre las acciones innovadoras y la aplicación de las tecnológicas en el MMARN se destacan las siguientes iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El uso del sistema TRANSDOC, el cual nos permite monitorear y gestionar la correspondencia, generar las estadísticas además de conocer el lugar exacto donde se encuentran las comunicaciones. Por otra parte, utilizamos también los buzones de firmas digitales (Firma GOB), los cuales permiten que la información fluya y se flexibilice, debido a que se puede firmar cualquier documento, desde cualquier ubicación donde se encuentre el responsable, además la plataforma permite hacer un seguimiento adecuado.</li> <li>○ Desarrollo de políticas relacionadas con los recursos tecnológicos que nos ayudan a salvaguardar la información y al mismo tiempo crean resiliencia tales como: MA-I-</li> </ul>	

PO-TI-001\_ Política de Monitoreo y Gestión de Dase de Datos, MA-I-PO-TI-003\_Política para la Administración y Control de la Seguridad de la Información y MA-I-PC-TI-002\_Procedimiento de Respaldo y Recuperación de Datos.

- Desarrollo e implementación de la plataforma de Ventanilla Única de Servicios Ambientales. Este sistema es responsable de representar la institución frente a ciudadanos, encargado de recibir todas las solicitudes de los ciudadanos en los diferentes servicios, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos. A través de la Ventanilla Única de Servicios Ambientes (VUSA) están contenidas las asistencias que ofrece la institución al público, los cuales van a ser integrados de manera paulatina vía online de acuerdo con las particularidades del área que se requiera.

El ministerio ha desarrollado varios sistemas de gestión interno acorde a las necesidades de cambio y el impulso de nuevas aplicaciones tecnológicas, entre las cuales se destacan:

- SUT (Sistema Único de Tickets). A través de este los usuarios internos hacen solicitudes, requerimientos y reportes a través del intranet institucional y son atendidos por el personal correspondiente.
- La Intranet institucional la cual les facilita a los colaboradores la consulta de documentos legales, el boletín de comunicación interna.

- Licencia Office 365, con sus aplicaciones.
- Sistema de Gestión de Viáticos a través de la Intranet Institucional.
- Sistema de Gestión de Reuniones a través de la Intranet Institucional.

El ministerio cuenta, además, con una plataforma de e-learning llamada CRECE, que permite a los colaboradores acceder a distintos cursos, talleres y diplomados que les permiten desarrollar competencias, adaptarse a las nuevas demandas y exigencias institucionales.

Adicionalmente, contamos también con las certificaciones de las NORTIC: A2, A3, A4, A6, A7 y E1.

La institución también cuenta con una Política de Gestión de la Innovación con código MA-I-PO-PD-003, que establece los lineamientos que promueven la implementación de prácticas innovadoras en los procesos y actividades del ministerio, a través del fomento de una cultura de innovación y la identificación de necesidades orientadas a satisfacer la necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/clientes.

**Evidencias:**

- 2.4.1.A. Capturas correos divulgación y plataforma TRANSDOC.
- 2.4.1.B. Captura de pantalla Buzón de Firma Digital.
- 2.4.1.C. MA-I-PO-TI-001\_ Política de Monitoreo y Gestión de Dase de Datos.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.4.1.D. MA-I-PO-TI-003_Política para la Administración y Control de la Seguridad de la Información.</li> <li>• 2.4.1.E. MA-I-PC-TI-002_Procedimiento de Respaldo y Recuperación de Datos.</li> <li>• 2.4.1.F. Enlace a la plataforma VUSA</li> <li>• 2.4.1.G. Captura de Pantalla plataforma VUSA</li> <li>• 2.4.1.H. Captura de pantalla Sistema Único de Tickets (SUT)</li> <li>• 2.4.1.I. Captura de pantalla Intranet Institucional.</li> <li>• 2.4.1.J. Captura de pantalla MS Office 365</li> <li>• 2.4.1.K. Captura pantalla y correo Sistema de Gestión de Viáticos</li> <li>• 2.4.1.L. Captura Sistema Gestión de Reuniones</li> <li>• 2.4.1.M. Captura CRECE (Plataforma e-learning)</li> <li>• 2.4.1.N. Captura portal NORTICs activas</li> <li>• 2.4.1.O. MA-I-PO-PD-003 Política de Gestión de la Innovación</li> </ul>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales crea espacios para el desarrollo entre organizaciones, mediante la celebración del <i>benchlearning</i> Sostenibilidad, Calidad y Compromiso el 22 de noviembre de 2022, en conmemoración del Día Mundial de la Calidad, con la participación de distintos grupos de interés, a fin de compartir con los dueños de procesos las mejores prácticas de gestión por parte de instituciones de excelencia.</p> <p>Por otra parte. el ministerio ha llevado a cabo un laboratorio de conocimiento a través del</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>“Conversao’ Verde”, que busca la sensibilización sobre la sostenibilidad, huella ecológica, su cálculo y manera en que podemos reducirla mediante los cambios en los hábitos.</p> <p>Además, la institución cuenta con una Política de Gestión de la Innovación con código MA-I-PO-PD-003, que establece los lineamientos que promueven la implementación de prácticas innovadoras en los procesos y actividades del ministerio, a través del fomento de una cultura de innovación y la identificación de necesidades orientadas a satisfacer la necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.4.2.A. Listado de asistencia Benchmarking Sostenibilidad, Calidad y Compromiso</li> <li>• 2.4.2.B. Fotografías Benchmarking Sostenibilidad, Calidad y Compromiso</li> <li>• 2.4.2.C. Fotografías “Conversao’ Verde”</li> <li>• 2.4.2.D. MA-I-PO-PD-003 Política de Gestión de la Innovación.</li> </ul>	
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La institución cuenta con una Política de Gestión de la Innovación con código MA-I-PO-PD-003, que establece los lineamientos que promueven la implementación de prácticas innovadoras en los procesos y actividades del ministerio, a través del fomento de una cultura de innovación y la identificación de necesidades orientadas a satisfacer la necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/clientes.</p>	<p>No se ha comunicado la política de innovación ni los resultados a los grupos de interés.</p>

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.4.3.A. MA-I-PO-PD-003 Política de Gestión de la Innovación.</li> </ul>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>El ministerio está comprometido con promover la participación del personal en la búsqueda de soluciones innovadoras y creativas que permitan mejorar la gestión, reducir costos y ofrecer bienes y servicios de mayor valor agregado a los ciudadanos, es por esto que ha implementado una serie de sistemas con el objetivo de mejorar la gestión y satisfacer las nuevas expectativas de los ciudadanos y clientes.</p> <p>Entre estos sistemas se incluyen el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP), plataforma que busca mejorar la experiencia del usuario ya que permite a la ciudadanía y visitantes en general explorar las diferentes áreas protegidas y parques de la República Dominicana que son controladas por el MMARN, agendando sus visitas y realizar el pago de las entradas en línea.</p> <p>Otro de los sistemas desarrollados es el Sistema de Registro de Residuos Sólidos, plataforma diseñada para gestionar y monitorear la permisología de los residuos sólidos en el país. Este sistema tiene como objetivo principal regular y supervisar la gestión de residuos, promoviendo la protección del medio ambiente y la salud pública. El sistema está diseñado para registrar y dar seguimiento a todas las actividades relacionadas con los residuos sólidos desde su generación hasta su disposición final. Proporciona una base de datos centralizada y actualizada que permite recopilar información sobre</p>	

	<p>la cantidad, la calidad y el destino de los residuos generados en diferentes sectores. También se desarrolló el Sistema de Gestión Ambiental, para gestionar de forma eficiente las solicitudes de servicio que hacen los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.4.4.A. Captura del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP).</li> <li>• 2.4.4.B. Captura sistema Registros de Residuos Sólidos.</li> <li>• 2.4.4.C. Captura Sistema de Gestión Ambiental.</li> </ul>	
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>La institución asegura la disponibilidad de recursos para la ejecución los compromisos planificados, prioridades y urgencias bajo los lineamientos de la DIGEPRES.</p> <p>Dentro de la Estructura Programática del Presupuesto del MMARN, se evidencia la disponibilidad de recursos para el logro de las metas establecidas en el POA, así como para el pago de los compromisos fijos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.4.5.A. Presupuesto del MMARN 2023 (páginas 198-208).</li> <li>• 2.4.5.B. Plan Operativo Anual 2022.</li> <li>• 2.4.5.C. Plan Operativo Anual 2023.</li> <li>• 2.4.5.D. Ejecución presupuestaria MMARN, 2022.</li> <li>• 2.4.5.E Informe de evaluación trimestral de DIGEPRES.</li> </ul>	

### CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, a través de la Dirección de Recursos Humanos, además de planificar previamente todas sus necesidades en el plan operativo de la Dirección, también incluye en el POA una partida financiera para cubrir las necesidades identificadas, de manera tal de poder cumplir con los objetivos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 3.1.1.A. Planificación Anual de RRHH.</li><li>• 3.1.1.B. Plan Operativo Anual RRHH 2022.</li><li>• 3.1.1.C. Plan Operativo Anual 2023 (Pág.122-132).</li></ul>	
2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.	<p>El MMARN cuenta con un Procedimiento de Reclutamiento y Selección, en el cual está plasmado los criterios necesarios para la selección e incorporación de servidores públicos en la institución a fin de que cumplan con los requisitos definidos en los perfiles de los puestos a ocupar, siguiendo los lineamientos por la ley de Función Pública.</p> <p>También, el ministerio garantiza la equidad en los aspectos de: género, discapacidad física, etnia o religión y orientación sexual.</p>	

	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales gestiona la promoción, remuneración, desarrollo y recompensas para sus colaboradores a través de un sistema que incluye el establecimiento de las metas y el seguimiento del cumplimiento estas, asesoramiento, motivación, reconocimiento y el desarrollo de los servidores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.1.2.A. Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</li> <li>• 3.1.2.B. Procedimiento para Evaluación de Acuerdos de Desempeño.</li> <li>• 3.1.2.C. Acuerdos de Desempeño 2022.</li> <li>• 3.1.2.D. Acuerdos de Desempeño 2023.</li> <li>• 3.1.2.E. Procedimiento de Promoción y Desarrollo de personal.</li> <li>• 3.1.2.F. Plan de Capacitación 2022.</li> <li>• 3.1.2.G. Plan de Capacitación 2023.</li> </ul>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>El MMARN desarrolla e implementa una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, licencias de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>Para asegurar la flexibilidad del horario, vacaciones, licencias y permisos que se otorgan, la institución se apega a lo que establece la Ley de Función Pública 41-08 en su Reglamento de Relaciones Laborales,</p>	

	<p>además, se cuenta con un procedimiento de programación anual de vacaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.1.3.A. Política de Recursos Humanos.</li> <li>• 3.1.3.B. Procedimiento de Programación anual de vacaciones.</li> <li>• 3.1.3.C. Registro de permisos especiales y licencias</li> <li>• 3.1.3.D. Muestra de matrices de planificación de vacaciones por áreas.</li> <li>• 3.1.3.E. Formulario de solicitud de permisos.</li> </ul>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>El MMARN cuenta con un manual de reclutamiento y selección, en el cual se garantiza la equidad en los aspectos de: género, discapacidad física, etnia o religión y orientación sexual.</p> <p>Se evidencia, además, que el ministerio gestiona el desarrollo de la carrera profesional de sus colaboradores a través de un sistema que incluye el establecimiento de las metas y el seguimiento del cumplimiento estas, asesoramiento, motivación, reconocimiento y el desarrollo de los servidores.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente está comprometido con la gestión de su personal basado en los más altos estándares de mérito, justicia e igualdad de oportunidades. Los concursos internos y públicos, y la gestión del banco de elegibles del MAP, son solo algunas de las formas en que el ministerio busca asegurar que su personal sea altamente competente y capaz.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.1.4.A. Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</li> <li>• 3.1.4.B. Procedimiento para Evaluación de Acuerdos de Desempeño.</li> <li>• 3.1.4.C. Acuerdos de Desempeño 2022.</li> <li>• 3.1.4.D. Acuerdos de Desempeño 2023.</li> <li>• 3.1.4.E Captura del portal de vacantes del MAP.</li> <li>• 3.1.4.F Captura de Correos anunciando las vacantes.</li> <li>• 3.1.4.G Actas de concursos.</li> </ul>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>En su rol de propiciar y garantizar el desempeño individual de los servidores, y a través de estos el cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA), el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales elabora cada año los acuerdos de desempeño individual, los cuales son monitoreados periódicamente y luego se realiza la evaluación del desempeño individual, mediante la asignación de metas alineadas a la planificación operativa anual.</p> <p>Los resultados de la evaluación de desempeño sirven como insumo para la entrega del Incentivo por rendimiento individual que reciben anualmente los servidores del ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.1.5.A. Procedimiento para Evaluación de Acuerdos de Desempeño.</li> <li>• 3.1.5.B. Acuerdos de Desempeño 2022.</li> <li>• 3.1.5.C Acuerdos de Desempeño 2023.</li> <li>• 3.1.5.D Evaluación de Acuerdos de desempeño 2022.</li> </ul>	



6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.

El Ministerio ha implementado una serie de medidas para apoyar la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización. Una de estas medidas es la creación de un tablero de indicadores que permite la segregación de datos y estadísticas por género. Este tablero ayuda al ministerio a identificar las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres en cuanto a la composición de los empleados, los niveles educativos, la participación en programas de formación y/o actividades institucionales, y los rangos salariales.

Esta herramienta permite también tener una visión clara de la situación de igualdad de género en la organización, y adoptar medidas específicas para garantizar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Además, el ministerio ha llevado a cabo una encuesta de clima organizacional para medir los niveles de satisfacción de los colaboradores en diferentes áreas.

Esta encuesta permite conocer las opiniones y percepciones de los empleados en cuanto a diversos aspectos de la organización, tales como el ambiente laboral, las políticas de recursos humanos, la comunicación interna, entre otros. Con los resultados obtenidos, el ministerio puede identificar las fortalezas y debilidades de la organización y adoptar medidas para mejorar el bienestar de los colaboradores y, por lo tanto, la productividad y eficacia de la organización.

**Evidencias:**

- 3.1.6.A. Tablero de Indicadores de Recursos Humanos.

- 3.1.6.B. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>En la institución, desde la Dirección de RRHH, se han implementado acciones de mejora para el desarrollo del personal, apoyando su capacitación, a requerimiento de las áreas, de acuerdo con lo identificado en la detección anual de capacitación y en la evaluación anual de desempeño, debidamente alineada al Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>A través de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación, la organización desarrolló una plataforma virtual de e-Learning llamada CRECE, mediante la cual se imparten cursos, diplomados, talleres e inducciones a los colaboradores del ministerio según su nivel ocupacional y el cargo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.2.1.A. Plan Anual de Capacitación 2022.</li> <li>• 3.2.1.B. Plan Anual de Capacitación 2023.</li> <li>• 3.2.1.C. Formulario Detección de Necesidades de Capacitación.</li> <li>• 3.2.1.D. Evaluación del Desempeño 2022.</li> <li>• 3.2.1.E. Captura interfaz de la plataforma CRECE.</li> <li>• 3.2.1.F. Acuerdos de desempeño 2022.</li> <li>• 3.2.1.G. Acuerdos de desempeño 2023.</li> </ul>	

<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>En el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, durante el proceso de reclutamiento y selección del personal, sea por concurso público o por contrato, se atrae a los talentos necesarios para lograr la visión, misión y valores aplicando una entrevista para evaluar las competencias del candidato, a partir de la cual se genera un reporte indicando las principales competencias y habilidades detectadas y sugerencia de las posiciones que podría desempeñar en la institución.</p> <p>Por otro lado, con fines de desarrollar los talentos, todas las áreas de la institución realizan el ejercicio de identificar las necesidades de capacitación de su personal vinculado a la planificación institucional, información que es evaluada para agregarse al plan de capacitación.</p> <p>Este plan anual de capacitación sigue las directrices del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) como órgano rector, orientado a la satisfacción de las necesidades de capacitación de los colaboradores para un mejor desempeño de sus tareas, y el fortalecimiento de las capacidades para el logro de la misión, visión y valores de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.2.2.A. Procedimiento de Reclutamiento y Selección.</li> <li>• 3.2.2.B. Procedimiento de inducción del personal.</li> <li>• 3.2.2.C. Plan de Capacitación 2022.</li> <li>• 3.2.2.D. Plan de Capacitación 2023.</li> </ul>	
---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.2.2.E. Reportes de Entrevistas al personal de nuevo ingreso.</li> </ul>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>La organización, a través de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación y la Dirección de Recursos Humanos, desarrolló una plataforma virtual de aprendizaje e-Learning llamada CRECE, mediante la cual se imparten cursos, diplomados, talleres e inducciones a los colaboradores del ministerio según su nivel ocupacional y el cargo.</p> <p>Para generar aprendizaje y conocimiento, semanalmente se comparte, mediante nuestro Centro de Información, contenido en cápsulas informativas e infografías, que permiten al receptor captar el contenido de forma ágil y dinámica.</p> <p>Además, la institución cuenta con una Política de Gestión de la Innovación con código MA-I-PO-PD003, que establece los lineamientos que promueven Guía CAF Poder Ejecutivo 2020 Página 74 de 194 Documento Externo SGC-MAP la implementación de prácticas innovadoras en los procesos y actividades del ministerio, a través del fomento de una cultura de innovación y la identificación de necesidades orientadas a satisfacer la necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.2.3.A. Captura interfaz de la plataforma CRECE.</li> <li>• 3.2.3.B. Muestra de Infografías envidas.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.2.3.C. MA-I-PO-PD-003 _Política de Gestión de la Innovación.</li> </ul>	
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	<p>En la organización se incluyen planes de capacitaciones orientadas a la resolución de conflictos, inteligencia emocional, gestión por competencias y liderazgo. En todos los planes se han desarrollado capacitaciones sobre el régimen ético y disciplinario del servidor público, la Ley 41-08 de Función Pública, curso de inducción a la administración pública planificado para el 2do, 3ro y 4to trimestre del año 2023, así como también un diplomado en gestión pública e inteligencia emocional planificado para el 4to trimestre 2023</p> <p>A través de la Dirección de Recursos Humanos, se elaboran Planes de Capacitación utilizando como insumo el formulario de Detección de Necesidades de Capacitación, siguiendo las directrices del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) como órgano rector, orientado a la satisfacción de las necesidades de capacitación de los colaboradores para un mejor desempeño de sus tareas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.2.4.A. Plan de Capacitación 2022.</li> <li>• 3.2.4.B. Plan de Capacitación 2023.</li> <li>• 3.2.4.C. Formulario Detección de Necesidades de Capacitación.</li> <li>• 3.2.43.D. Ejecución del plan de capacitación 2023.</li> </ul>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.	El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, cuenta con el Procedimiento de	

	<p>Inducción de Personal de Nuevo Ingreso en el cual se da una efectiva orientación general sobre la institución, sus derechos y deberes, el cargo que ocupará y el proceso de la administración Pública, siguiendo los lineamientos establecidos en la organización.</p> <p>Dentro del proceso de inducción del personal de nuevo ingreso, el ministerio incorporó temas alusivos al aseguramiento y gestión de la calidad, donde se le suministra al colaborador diferentes informaciones tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El Concepto de Calidad y sus características.</li> <li>○ Modelo de Autoevaluación CAF.</li> <li>○ Carta Compromiso Ciudadano.</li> <li>○ Monitoreo de las Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias.</li> <li>○ Encuestas de satisfacción internas y externas.</li> <li>○ Indicadores Gubernamentales.</li> <li>○ El Ciclo PDCA.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 3.2.5.A. Procedimiento de Inducción del Personal.</li> <li>● 3.2.5.B. Fotos y listados de asistencia a Inducción Personal de Nuevo Ingreso agregar más en la inducción del lunes 22 de mayo.</li> <li>● 3.2.5.C. Presentación PPT de la Gestión de Calidad en la Inducción.</li> </ul>	
6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	Para desarrollar y aprovechar las capacidades del personal, en el Ministerio de Medio Ambiente y	

	<p>Recursos Naturales se promueve y planifica la movilidad interna de acuerdo con el procedimiento de Procedimiento de Promoción y Desarrollo del Personal. Hemos realizado concursos internos recientes para las posiciones de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Analista de Planificación y Desarrollo.</li> <li>○ Analista de Desarrollo Institucional.</li> <li>○ Técnico de Desarrollo Institucional.</li> </ul> <p>Para promover la movilidad externa, la organización junto al apoyo y asesoría del Ministerio de Administración Pública ha efectuado concursos públicos recientes los cuales fueron compartidos mediante el portal de Concursa MAP y nuestras diversas redes sociales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.2.6.A. Procedimiento de Promoción y Desarrollo del Personal.</li> <li>• 3.2.6.B. Captura Portal Concursa Administrado por el MAP.</li> <li>• 3.26.C. Captura de publicación de los concursos en redes sociales.</li> <li>• 3.2.6.D. Muestra de correos con los concursos Internos.</li> </ul>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La organización desarrolla y promueve de manera activa los métodos modernos de aprendizaje, a través de la plataforma virtual de e-Learning llamada CRECE, mediante la cual se imparten cursos, diplomados, talleres e inducciones a los colaboradores del ministerio según su nivel ocupacional y el cargo.</p>	

	<p>Adicionalmente, la institución ha desplegado un programa virtual de capacitación sobre los temas de Ciber Seguridad que aplica los enfoques multimedia desde los puestos de trabajo, donde los colaboradores aplican esos conocimientos adquiridos en favor del ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.2.7.A. Captura interfaz de la plataforma CRECE.</li> <li>• 3.2.7.B. Muestras de correos con cursos disponibles de Ciber Seguridad.</li> <li>• 3.2.7.C. Certificados de los cursos de Ciber Seguridad Realizados.</li> </ul>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>La institución en su plan anual de capacitaciones deja establecidas las formaciones sobre salud ocupacional (tocando temas de gestión de riesgos), ética, conflictos de interés. Igualmente, en dichos planes son incluidas aquellas capacitaciones específicas solicitadas por las áreas a través del Formulario Detección de Necesidades de Capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.2.8.A. Plan de Capacitación 2022.</li> <li>• 3.2.8.B Plan de Capacitación 2023.</li> <li>• 3.2.8.C. Formulario Detección de Necesidades de Capacitación.</li> </ul>	
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>		<p>No se evalúa el impacto de los programas de formación, ni se realizan los análisis de costo/beneficio de las actividades formativas.</p>



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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>Para promover una cultura de diálogo y comunicación abierta, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, a través de la Dirección de Recursos Humanos, habilitó un buzón digital donde los colaboradores pueden expresar de manera confidencial las quejas, denuncias, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones, donde se promueve una cultura de comunicación abierta.</p> <p>La organización ha desplegado un plan de encuestas de satisfacción de los usuarios internos con la finalidad de obtener aportes e ideas y mantener comunicación abierta, donde se toman en cuenta sus opiniones en los planes de acción.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.3.1.A. Captura de la interfaz del Buzón digital.</li> <li>• 3.3.1.B. Informes de resultados encuestas y listados de asistencia en la socialización.</li> </ul>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>En el MMARN se han realizado actividades de <i>brainstorming</i> con el objetivo de desarrollar ideas para un bien común, realizando diferentes tipos de encuestas, las cuales permiten conocer la opinión de los colaboradores sobre algún tema de interés institucional.</p> <p>También la institución cuenta con un buzón de digital donde los colaboradores pueden expresar las</p>	

	<p>quejas, sugerencias, felicitaciones entre otros a la directora de manera anónima a fin de identificar e implementar acciones que redunden en las mejoras del ambiente de trabajo y procesos internos.</p> <p>Además, la institución cuenta con una Política de Gestión de la Innovación con código MA-I-PO-PD003, que establece los lineamientos que promueven Guía CAF Poder Ejecutivo 2020 Página 74 de 194 Documento Externo SGC-MAP la implementación de prácticas innovadoras en los procesos y actividades del ministerio, a través del fomento de una cultura de innovación y la identificación de necesidades orientadas a satisfacer la necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.3.2.A. Informe de la Encuesta de Clima Organizacional.</li> <li>• 3.3.2.B. Captura de la interfaz del Buzón digital.</li> <li>• 3.2.3.C. MA-I-PO-PD-003_Política de Gestión de la Innovación</li> </ul>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con una Asociación de Servidores Públicos que está conformada por colaboradores de diferentes áreas y grupos ocupacionales, elegidos según rigen los artículos 36, 37 y 38 de la Guía para la constitución de las asociaciones de servidores públicos elaborada por el Ministerio de administración Pública.</p>	

	<p>Al momento de establecer estrategias en el diseño de los procesos o actividades de mejora e innovación, se involucra a los colaboradores a través de comités compuestos por personal de diferentes áreas, entre ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo</li> <li>○ Comité de Calidad</li> <li>○ Comité Consultivo Interno (CCI)</li> <li>○ Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>○ Comité de Compras</li> <li>○ Comité de habilitación a Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL)</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 3.3.3.A. Conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</li> <li>● 3.3.3.B. Integrantes del comité de calidad.</li> <li>● 3.3.3.C. Correo de socialización de ganadores de las elecciones de Asociación de Servidores Públicos.</li> <li>● 3.3.3.D. Actas de reunión del Comité Consultivo Interno (CCI).</li> <li>● 3.3.3.E. Registros de participantes en Reuniones del Comité Consultivo Interno (CCI).</li> </ul>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>En el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se procura el consenso y acuerdo sobre la definición de objetivos y los medios para su consecución, lo cual se evidencia en los acuerdos de desempeño entre supervisores y supervisados, que</p>	

	<p>a su vez están alineados con el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.3.4.A. Acuerdos de desempeño 2022.</li> <li>• 3.3.4.B. Acuerdos de desempeño 2023.</li> <li>• 3.3.4.C. MA-I-PC-RH-003 Procedimiento Evaluación del desempeño del personal.</li> <li>• 3.3.4.D. Evaluación del desempeño por resultados y competencias 2022.</li> <li>• 3.3.4.E. Planificación Operativa Anual 2023.</li> </ul>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en acompañamiento con el Ministerio de Administración Pública (MAP), realiza la encuesta de Clima Organizacional, dándole la oportunidad a los colaboradores expresar su sentir.</p> <p>Con la aplicación de la encuesta, también se analiza los niveles de satisfacción de los colaboradores en su entorno laboral, se identifica áreas de mejoras y se asegura un clima laboral armonioso.</p> <p>Además, la organización cuenta con un plan de encuestas que permite desplegar y analizar el nivel de satisfacción y percepción de los clientes internos, y así identificar sus necesidades y expectativas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.3.5.A. Informe Encuesta de Clima Organizacional 2022.</li> <li>• 3.3.5.B. Plan de Mejora Encuesta Clima Organizacional 2022.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.3.5.C. Capturas de pantalla de la socialización virtual de los resultados de la Encuesta de Clima.</li> <li>• 3.3.5.D. Informes de encuestas de satisfacción TI y Regulaciones, listados de asistencia.</li> <li>• 3.3.5.E. Plan de Encuestas 2023.</li> </ul>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con un plan de Seguridad y Salud Ocupacional, que asegura las buenas condiciones ambientales en las áreas de trabajo, mediante la MA-I-PO-RH-002 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, se tienen claramente establecidos los componentes para mantener buenas condiciones en el trabajo, además, mediante el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo se establecen los lineamientos en materia de seguridad y salud en el trabajo necesarios para promover espacios saludables y preservar la vida de los colaboradores, las instalaciones y el medio ambiente.</p> <p>A continuación, algunas de las acciones que nos permiten generar buenas condiciones ambientales en el trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sala de Lactancia: la organización cuenta con una sala de lactancia materna que se encuentra disponible permanentemente para las colaboradoras que necesitan extraerse; adicionalmente se realizó la Semana de la Lactancia Materna, donde se impartieron charlas presenciales y virtuales sobre los mitos y realidades de la lactancia, alimentación complementaria, entre otras.</li> </ul>	

- Dispensario Médico: este dispensario se encuentra a disposición de los colaboradores del ministerio, cuenta con dos profesionales de la salud que atienden los pacientes que visitan, mediante este se vigila de forma continua la salud de los colaboradores, ayudando a prever accidentes laborales y mitigar las comorbilidades existentes.
- Consultas Psicológicas: el ministerio tiene a disposición de los colaboradores, una psicóloga, que ayuda a los servidores con el correcto tratamiento de los problemas emocionales y de conducta, dotándolos de herramientas y reflexiones que les permitan superar sus situaciones, un claro ejemplo de esto ha sido la “Jornada Gestión de Manejo del duelo” donde se le instruyó a un grupo de colaboradores cómo lidiar con la pérdida de un ser querido o compañero de trabajo.
- Semana de la Salud: iniciativa que impactó en el desarrollo del bienestar e integral de los colaboradores mediante la realización de jornadas de salud tales como:
  - Charlas sobre la prevención del cáncer de mama.
  - Rally Rosa.
  - Mindfulness (talleres de respiración y relajación).
  - Jornada de Donación y Tipificación de Sangre: los colaboradores del ministerio participaron en esta jornada con la finalidad de incentivar la donación de sangre para salvar vidas.

**Evidencias:**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.3.6.A. MA-I-PO-RH-002 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• 3.3.6.B. Plan de trabajo, minutas e informe de ejecución de actividades del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• 3.3.6.C. Fotografías de la sala de lactancia.</li> <li>• 3.3.6.D. Fotografías y Registros de visitas al dispensario médico.</li> <li>• 3.3.6.E. Fotografías de la sala de Bienestar, jornada de manejo del duelo e Informes estadísticos de Consultas en la sala.</li> <li>• 3.3.6.F. Fotografías y capturas de pantallas de las charlas semana de la salud.</li> <li>• 3.3.6.G. Fotografías y certificados de Jornada de Donación y Tipificación de Sangre.</li> </ul>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>El MMARN dispone de un horario laboral adecuado para garantizar un equilibrio razonable entre el trabajo y vida personal de cada servidor, además cuenta con formularios estandarizados para solicitud y certificación de licencias médicas y solicitudes de permisos por: citas médicas, diligencias para trámites de documentos, estudios académicos, fallecimiento de familiar, licencia por maternidad o paternidad, entre otros.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.3.7.A. Formulario Solicitud de Permisos.</li> <li>• 3.3.7.B. Registro de permisos especiales y licencias.</li> </ul>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales presta especial atención a las necesidades de los servidores y ciudadanos/clientes más desfavorecidos o con discapacidad, dentro de las</p>	

	<p>iniciativas ha colocado rampas para el acceso y parqueos para los colaboradores con discapacidad. Asimismo, con fin de asegurar su comodidad y facilitar su acceso al trabajo, se ofrecen servicios de transporte desde y hacia el lugar de trabajo.</p> <p>La organización cuenta con ascensores con texto Braille en cada uno de los cuatro pisos de sus instalaciones. Estos ascensores facilitan la movilidad de todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidad o dificultades de desplazamiento o visión, para garantizar que todos los miembros del ministerio puedan acceder a todas las áreas de trabajo de manera cómoda y segura.</p> <p>La institución también da importancia a una alimentación adecuada durante la jornada laboral, por lo que proporcionan almuerzos nutritivos y equilibrados para los colaboradores más desfavorecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.3.8.A. Fotos de rampas y parqueos especiales.</li> <li>• 3.3.8.B Personal que utiliza el transporte del ministerio.</li> <li>• 3.3.8.C. Fotografías de los ascensores con texto Braille.</li> <li>• 3.3.8.D. Contrato, facturas, pagos y solicitudes de almuerzos a los comedores económicos.</li> </ul>	
<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, procura impactar positivamente en la salud integral de sus colaboradores y para ello</p>	



<p>planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>ejecuta iniciativas que comprenden desde la realización de diversas jornadas de salud, a través de las cuales pueden acceder de manera gratuita y sin necesidad de desplazarse fuera de las instalaciones de la institución a chequeos y procedimientos médicos.</p> <p>Con miras de garantizar la Seguridad y la Salud familiar, en el ministerio se realizó un operativo del Plan Nacional de Viviendas Familia Feliz, donde se busca dar facilidades a los colaboradores para aplicar y tener la posibilidad de adquirir una vivienda propia con ayuda de los subsidios proporcionados por el Gobierno ajustados a los presupuestos de los ciudadanos dominicanos, para que estos puedan, a través de instituciones financieras, realizar la compra de los inmuebles.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.3.9.A. Fotografías y capturas de pantallas de las charlas semana de la salud.</li> <li>• 3.3.9.B. Operativo de Salud Visual.</li> <li>• 3.3.9.C. Operativo del Plan Nacional de Viviendas Familia Feliz.</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>La organización ha realizado un análisis que le ha permitido identificar las partes interesadas que producen relaciones confiables y de apertura. Para tal fin, ha desarrollado la Matriz de Grupos de Interés, código MA-I-MX-DE-001, por cada grupo y subgrupo, donde se pueden conocer sus expectativas, oportunidades de mejora y su relación con las estrategias del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>El ministerio desarrolla relaciones con los compradores, proveedores y suministradores, conociendo en detalle la relación que guardan con nuestra institución y los bienes o servicios que nos pueden ofrecer, además, mediante el proyecto de Compras Verdes que, en conjunto con la Dirección General de Compras y Contrataciones ha lanzado un nuevo esquema que permite la realización de compras sostenibles para el Estado Dominicano, a través de la Política Nacional de Compras Verdes.</p> <p>Adicionalmente, la institución establece encuentros sectoriales con las organizaciones del sector ambiente que guardan estrecha relación con nuestra organización.</p> <p>El ministerio es signatario de distintos acuerdos y convenios que identifican socios clave, tanto del sector privado y la sociedad civil como de los organismos internacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.I.I.A. Matriz de Grupos de Interés, código MA-I-MX-DE-001</li> <li>• 4.I.I.B. Política Nacional de Compras Verdes.</li> </ul>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.1.1.C. Fotografías Mesa Sectorial</li> <li>• 4.1.1.D. Reportes de proveedores, suministradores, co-productores y participantes en procesos de compras desde el mes de agosto 2022 a febrero 2023.</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha gestionado y desarrollado acuerdos de cooperación tanto nacional como internacional que provocan un impacto en la organización, en favor de las políticas públicas y las competencias instruccionales en favor de la población.</p> <p>El ministerio es signatario de distintos acuerdos y convenios que identifican socios clave, tanto del sector privado y la sociedad civil, como de los organismos internacionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.1.2.A. Matriz de Grupos de Interés, código MA-I-MX-DE-001</li> <li>• 4.1.2.B. Matriz de Acuerdos y Convenios, código MA-I-MX-JU-001</li> </ul>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>El ministerio cuenta con importantes herramientas que definen claramente los roles y las responsabilidades, además de ser monitoreadas y actualizadas de manera sistemática, en primer lugar, la Matriz de Grupos de Interés, código MA-I-MX-DE-001, donde se conoce el papel de cada parte involucrada, sus expectativas y necesidades, también, se cuenta con la Matriz de Acuerdos y Convenios, código MA-I-MX-DE-001, que nos permite detallar los roles de cada socio – cooperante o parte involucrada y establecer el</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>respectivo seguimiento y valoración de los aspectos de interés que impactan la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.1.3.A. Matriz de Grupos de Interés, código MA-I-MX-DE-001.</li> <li>• 4.1.3.B. Matriz de Acuerdos y Convenios, código MA-I-MX-JU-001</li> </ul>	
<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>La organización identifica alianzas público – privadas, desarrollándolas de forma adecuada, entre las cuales podemos señalar el “Acuerdo de Cooperación entre MMARN e Inversiones factor Rucein, SRL” donde las partes se comprometen a unir esfuerzos para el saneamiento del lecho de los ríos Ozama e Isabela de embarcaciones hundidas y abandonadas a través del reflote, corte, levantamiento, reciclaje, limpieza y traslado de dichas chatarras.</p> <p>Otra importante alianza ha sido el “Acuerdo de Gestión Compartida en la modalidad de Co-Administración del Refugio de Vida Silvestre Bahía Luperón entre el MMARN, Asociación de Veleristas, PUCMM, Fundación Grupo M., y La Junta de Vecinos La Rusia”, para gestionar el área protegida y establece el Consejo de Co-Gestión del Co-Manejo, parte integral y operativa del acuerdo como mecanismo de participación en la planificación, gestión y monitoreo del manejo y administración de la unidad de conservación.</p> <p>Además, el ministerio posee otras alianzas que se encuentran debidamente identificadas en la Matriz de Acuerdos y Convenios, código MA-I-MX-JU-001.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.1.4.A. Acuerdo de Cooperación entre MMARN e Inversiones factor Rucein, SRL</li> <li>• 4.1.4.B. Acuerdo de Gestión Compartida en la modalidad de Co-Administración del Refugio de Vida Silvestre Bahía Luperón entre el MMARN, Asociación de Veleristas, PUCMM, Fundación Grupo M., y La Junta de Vecinos La Rusia</li> <li>• 4.1.4.C. Matriz de Acuerdos y Convenios, código MA-I-MX-JU-001.</li> </ul>	
<p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>El ministerio asegura los principios y valores en la selección de sus proveedores asegurándose que estos tengan un perfil socialmente responsable y lleva control de todos los proveedores y suministradores participantes en los procesos de compras. En ese sentido, en conjunto con la Dirección General de Compras y Contrataciones, el MMARN lanzó un nuevo esquema que permite la realización de compras sostenibles para el Estado Dominicano, a través de la Política Nacional de Compras Verdes.</p> <p>El ministerio coloca todos sus procesos de compras en el portal de transparencia institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.1.5.A. Política Nacional de Compras Verdes.</li> <li>• 4.1.5.B. Reporte de proveedores, suministradores, co-productores participantes en procesos de compras desde el mes de agosto 2022 a febrero 2023.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.1.5.C. Sección “Compras y Contrataciones” en el Subportal de Transparencia: <a href="https://transparencia.ambiente.gob.do/compras-y-contrataciones/">https://transparencia.ambiente.gob.do/compras-y-contrataciones/</a></li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Mediante el Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), código MA-I-MA-RE-001, la institución garantiza la transparencia y el acceso a la información pública en su Subportal de Transparencia a fin de que los ciudadanos/clientes puedan recibir por esta vía informaciones que sean completas, veraces, y oportunas de sus operaciones y actos administrativos.</p> <p>Así mismo, la institución cuenta con una sección de “Datos Abiertos” en su Subportal de Transparencia, mediante la cual proporciona datos abiertos de relevancia a la ciudadanía. Las informaciones allí disponibles provienen directamente de las áreas temáticas de la organización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.2.1.A. Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Acceso a la Información, código MA-I-MA-RE-001</li> <li>• 4.2.1.B. Sección “Datos Abiertos” en el Subportal de Transparencia: <a href="https://transparencia.ambiente.gob.do">https://transparencia.ambiente.gob.do</a></li> </ul>	

<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p>	<p>La institución incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes en los procesos de toma de decisiones mediante distintos medios. Entre ellos, los más relevantes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Los procedimientos de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, código MA-I-PC-CA-005, y de Gestión de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias, MA-I-PC-CA-003, por medio de los cuales se levantan las necesidades y expectativas de los ciudadanos/clientes y se les da participación en el proceso de decisión y evaluación de los productos y servicios de la institución.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.2.2.A. Procedimiento de Encuesta de Satisfacción Ciudadana, código MA-I-PC-CA-005.</li> <li>• 4.2.2.B. Procedimiento de Gestión de Quejas, Denuncias, Reclamaciones y Sugerencias, código MA-I-PC-CA-003.</li> </ul>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La institución recoge y procesa periódicamente los datos sobre la opinión de sus ciudadanos/clientes, tanto de aquellas recibidas mediante encuestas de satisfacción, como las recibidas mediante quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias (QDRS).</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.2.3.A. Informe de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022.</li> <li>• 4.2.3.B. Matriz de Control de QDRS, código MA-I-MX-CA-00</li> <li>• 4.2.3.C. Captura del portal web del ministerio donde se cargan los reportes mensuales de las QDRS.</li> <li>• 4.2.3.D. MA-I-MA-RE-001-Manual de Procesos y Procedimientos de la OAI (Página 12-13)</li> </ul>	
4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con un catálogo de servicios, mediante el cual informa y explica a los ciudadanos/clientes sobre los servicios que ofrece, sus requisitos, procedimientos, vías de prestación, costos y plazos de entrega. Por igual, la institución posee una Carta Compromiso al Ciudadano donde desarrolla una gestión eficaz de las expectativas de los ciudadanos/clientes respecto a los estándares de calidad de los servicios que compromete.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.2.4.A. Catálogo de Servicios del MMARN.</li> <li>• 4.2.4.B. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano del MMARN.</li> </ul>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP



<b>La Organización:</b>		
<p>I) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>El MMARN muestra a través de su planificación operativa anual que la gestión financiera se encuentra completamente alineada a los objetivos estratégicos del PEI (Plan Estratégico Institucional) 2021-2024. En la formulación de los programas y el presupuesto se manifiesta la alineación con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los objetivos estratégicos. Asimismo, la institución ejecuta la formulación de los planes operativos vinculados al presupuesto, coordinando el proceso con todas las áreas a través de planes de trabajo, reuniones, hasta la aprobación de la máxima autoridad y socialización de los resultados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.3.1.A. Planes Operativo Anual 2022.</li> <li>• 4.3.1.B. Plan Operativo Anual 2023.</li> <li>• 4.3.1.C. Ley 345-21 de Presupuesto General del Estado 2022 (páginas 501-502).</li> <li>• 4.3.1.D. Ley Presupuesto General del Estado 2023_Anexo-III-Presupuesto-Físico (páginas 193-195).</li> <li>• 4.3.1.E. Plan Estratégico Institucional 2021-2024.</li> <li>• 4.3.1.F. Convocatoria a taller sobre planificación estratégica y formulación de Plan Operativo Anual (POA) 2023.</li> <li>• 4.3.1.G. Listados de participantes talleres sobre planificación estratégica y formulación de Plan Operativo Anual (POA) 2023.</li> </ul>	

<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>El MMARN, a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo, integra a la planificación operativa la identificación de los riesgos asociados a los productos y actividades, así como la identificación de acciones para mitigar dichos riesgos. Asimismo, de acuerdo con las directrices de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), formula un presupuesto que contempla objetivos financieros y no financieros. También, realiza informes trimestrales de los programas y productos, y se evalúa la ejecución financiera y programática de los productos terminales y los productos intermedios acorde con la planificación. Los informes incluyen los riesgos causas de las desviaciones, así como las acciones realizadas para los logros obtenidos y las acciones a realizar para encaminar los resultados, de forma que se mantengan alineados con la planificación y el presupuesto, así como las metas establecidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.3.2.A. Planes Operativo Anual 2022_Matriz de Gestión de Riesgo de la Dirección Financiera (página 40, productos PI-181, PI-182, PI-136 y PI-128).</li> <li>• 4.3.2.B. Plan Operativo Anual 2023_Matriz de Gestión de Riesgo de la Dirección Financiera (páginas 209 - 213)</li> <li>• 4.3.2.C. Ley 345-21 de Presupuesto General del Estado 2022 (páginas 501-502).</li> <li>• 4.3.2.D. Ley Presupuesto General del Estado 2023_Anexo-III-Presupuesto-Físico (páginas 193-195).</li> </ul>	<p>El MMARN no dispone de un manual para la gestión de riesgos.</p>
---	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.3.2.E. Informe Trimestral de Ejecución Física-Financiera de los productos terminales _Trimestre octubre-diciembre 2022.</li> <li>• 4.3.2.F. Informe trimestral de ejecución de Plan Operativo Anual Trimestre octubre-diciembre 2022.</li> </ul>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>El MMARN, a través de la Dirección Financiera, ejecuta el presupuesto y presenta los resultados a través de los reportes/informes de la ejecución financiera.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.3.3.A. Presupuesto aprobado del año 2022 y programación indicativa anual, publicado en portal transparencia. (<a href="https://transparencia.ambiente.gob.do/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano/#918-1380-wpfd-2022-1646921900">https://transparencia.ambiente.gob.do/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano/#918-1380-wpfd-2022-1646921900</a> )</li> <li>• 4.3.3.B. Presupuesto aprobado del año 2023 y programación indicativa anual, publicado en portal transparencia (<a href="https://transparencia.ambiente.gob.do/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano/#918-2090-wpfd-2023-aprobado-anualmente">https://transparencia.ambiente.gob.do/presupuesto/presupuesto-aprobado-del-ano/#918-2090-wpfd-2023-aprobado-anualmente</a>)</li> <li>• 4.3.3. C. Informes mensuales de ejecución presupuestaria 2022, publicados en el portal transparencia (<a href="https://transparencia.ambiente.gob.do/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/#917-1381-wpfd-2022-1655143220">https://transparencia.ambiente.gob.do/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/#917-1381-wpfd-2022-1655143220</a>)</li> <li>• 4.3.3.D. Informes de evaluación trimestral de las metas físicas-financieras 2022, publicado en portal transparencia (<a href="https://transparencia.ambiente.gob.do/presupuesto">https://transparencia.ambiente.gob.do/presupuesto</a>)</li> </ul>	<p>En cuanto a la distribución del presupuesto por productos y actividades, el MMARN no ejecuta el presupuesto conforme a lo programado.</p>

	<a href="#">esto/ejecucion-del-presupuesto/#917-1541-wpfd-informes-fisicos-financieros-trimestrales</a> )	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	<p>El MMARN gestiona sus procesos financieros y contables de acuerdo con las directrices establecidas por los órganos rectores, generando los análisis y estados financieros que aseguran el control de las finanzas y su uso racional, ello se refleja en los reportes de ejecución financiera.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.3.4.A. Balance General – Diciembre 2022 <a href="https://transparencia.ambiente.gob.do/finanzas/balance-general/">https://transparencia.ambiente.gob.do/finanzas/balance-general/</a></li> <li>• 4.3.4.B. Balance General – Febrero 2023</li> <li>• 4.3.4.C. Informe corte semestral basado en sistema de análisis de cumplimiento de las normas contables (sisacnoc) de DIGECOG. <a href="https://transparencia.ambiente.gob.do/informes-financieros/#1267-1405-informe-corte-semestral-basado-en-sistema-de-analisis-de-cumplimiento-de-las-normas-contables-sisacnoc-de-digecog">https://transparencia.ambiente.gob.do/informes-financieros/#1267-1405-informe-corte-semestral-basado-en-sistema-de-analisis-de-cumplimiento-de-las-normas-contables-sisacnoc-de-digecog</a></li> <li>• 4.3.4.D. Informe corte de cierre anual basado en sistema de análisis de cumplimiento de las normas contables (sisacnoc) de DIGECOG.</li> <li>• 4.3.4.E. Estados financieros institucionales publicados en el soportal transparencia. <a href="https://transparencia.ambiente.gob.do/informe-de-auditorias/">https://transparencia.ambiente.gob.do/informe-de-auditorias/</a></li> </ul>	
5) Introduce sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de	El MMARN, en apego a las directrices de la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) y el Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>(MEPyD), realiza la planificación del presupuesto por programas. Asimismo, se realiza la formulación, ejecución y evaluación presupuestaria por programas, asegurando el cumplimiento de los controles establecidos por los órganos rectores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.3.5.A. Presupuesto de Gastos según capítulo y programas 2019-2022 (Capítulo 0218, página 420).</li> <li>• 4.3.5.B. Presupuesto de Gastos según capítulo y programas 2020-2023 (Capítulo 0218, páginas 457-458).</li> <li>• 4.3.5.C. Distribución de Presupuesto por Institución según estructura programática 2023 (Capítulo 0218, páginas 198-208).</li> <li>• 4.3.5.D. Informes de evaluación trimestral de las metas físicas-financieras 2022, publicado en portal transparencia (<a href="https://transparencia.ambiente.gob.do/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/#917-1541-wpfd-informes-fisicos-financieros-trimestrales">https://transparencia.ambiente.gob.do/presupuesto/ejecucion-del-presupuesto/#917-1541-wpfd-informes-fisicos-financieros-trimestrales</a>).</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>La Dirección Financiera desagrega sus funciones través de los Departamentos de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería de manera que se pueda mantener un control de las actividades y los roles estén separados, para así evitar que un solo individuo realice todas las fases de los procesos. Asimismo, trabaja en coordinación con la Dirección Planificación y Desarrollo (DPD) el proceso de formulación de presupuesto.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.3.6.A. Manual de Organización y Funciones (páginas 137-144)</li> <li>• 4.3.6.B. Resolucion-No.-0033-2017-Que-aprueba-el-manual-de-organizacion-y-funciones-del-Ministerio-de-Medio-Ambiente-y-Recursos-Naturales.</li> <li>• 4.3.6.C. Estructura Organizacional MMARN (Resolución No. 0027-2021)</li> <li>• 4.3.6.D. Formulario de estructura programática 2023, firmado por DPD y por la Coordinación Administrativa y Financiera</li> <li>• 4.3.6.E. MA-I-PC-RH-022_Procedimiento de delegación de la autoridad</li> <li>• 4.3.6.F. MA-I-MA-DE-001 Manual de Organización y Funciones.</li> <li>• 4.3.6.G. Manual de Control Interno, MMARN.</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>El ministerio ha desarrollado el firme compromiso de gestionar el aprendizaje y llevar a cabo procesos que permitan almacenar la información y salvaguardarla para una mayor utilidad de ésta.</p> <p>Una de las iniciativas más importantes ha sido el uso del sistema TRANSDOC, el cual nos permite monitorear y gestionar la correspondencia, generar</p>	

las estadísticas además de conocer el lugar exacto donde se encuentran las comunicaciones. Por otra parte, utilizamos también los buzones de firmas digitales, los cuales permiten que la información fluya y se flexibilice, debido a que se puede firmar cualquier documento, desde cualquier ubicación donde se encuentre el responsable, además la plataforma permite hacer un seguimiento adecuado.

La institución enfoca en el aprendizaje desarrollando políticas relacionadas con los recursos tecnológicos que nos ayudan a salvaguardar la información y al mismo tiempo crean resiliencia tales como: MA-I-PO-TI-001\_ Política de Monitoreo y Gestión de Base de Datos, MA-I-PO-TI-003\_ Política para la Administración y Control de la Seguridad de la Información y MA-I-PC-TI-002\_ Procedimiento de Respaldo y Recuperación de Datos

**Evidencias:**

- 4.4.1.A. Captura de Pantalla Sistema TRANSDOC
- 4.4.1.B. Captura de Pantalla Firma Digital
- 4.4.1.C. MA-I-PC-TI-002\_ Procedimiento de Respaldo y Recuperación de Datos.
- 4.4.1.D. MA-I-PO-TI-001\_ Política de Monitoreo y Gestión de Base de Datos.
- 4.4.1.E. MA-I-PO-TI-003\_ Política para la Administración y Control de la Seguridad de la Información.

<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>El MMARN garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente, como muestra de esto, el Departamento de Calidad cuenta con un Plan Operativo Anual dónde se encuentra la planificación para implementar encuestas para la medición de la satisfacción de los usuarios externos sobre los servicios prestados que ofrece el ministerio.</p> <p>La institución también cuenta con varios canales de comunicación externos para que los usuarios que se acercan a adquirir los servicios puedan expresar cualquier queja o inquietud, como, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Buzón de Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias.</li> <li>○ Correos electrónicos a <a href="mailto:info@ambiente.gob.do">info@ambiente.gob.do</a> y <a href="mailto:calidad.enlagemention@ambiente.gob.do">calidad.enlagemention@ambiente.gob.do</a></li> <li>○ Diferentes redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, LinkedIn)</li> </ul> <p>Además, la organización dispone de una Oficina de Acceso a la Información (OAI), que está disponible en el portal web de la organización, en el apartado de transparencia y la línea telefónica 311, para registrar denuncias, quejas o reclamaciones. Esta oficina cuenta con un Manual de Procedimientos y Procesos que tiene como objetivo establecer los lineamientos y estandarizar los procesos y procedimientos que faciliten y garanticen a la ciudadanía, el acceso a la información pública en cumplimiento con la legislación nacional vigente</p>	
---	---	--



	<p>Como acción de mejora, es importante mencionar que se elaboró y aprobó la política de MA-I-PO-PD-002 Normalización y Control de Documentos y un MA-I-PC-PD-005 Procedimiento de Elaboración actualización divulgación y socialización de la Documentación Institucional, que tienen como objetivo establecer los lineamientos para la creación, modificación, uso, control pasos y formatos para la elaboración, revisión y aprobación de la documentación institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.4.2.A. Plan de encuestas 2022 y 2023.</li> <li>• 4.4.2.B. Informe de encuesta externa 2022</li> <li>• 4.4.2.C. Fotografía del Buzón de sugerencias, correo institucional, redes sociales y del portal web.</li> <li>• 4.4.2.D. Foto de la Oficina de Acceso a la Información.</li> <li>• 4.4.2.E. Manual de procedimientos de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)</li> <li>• 4.4.2.F. MA-I-PO-PD-002 Normalización y Control de Documentos.</li> <li>• 4.4.2.G. MA-I-PC-PD-005 Procedimiento de Elaboración actualización divulgación y socialización de la Documentación Institucional.</li> </ul>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>El MMARN aprovecha las oportunidades de la transformación digital para incrementar el conocimiento de los colaboradores en favor de la organización, una muestra de esto ha sido la capacitación institucional en materia de Ciberseguridad, que faculta a los miembros del</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>ministerio en materia de protección de datos y uso eficiente de los recursos tecnológicos.</p> <p>La institución cuenta también con distintos <i>Dashboards</i> mediante <i>Microsoft Power BI</i> que dan a conocer los datos estadísticos que generan las distintas unidades organizativas del ministerio, potenciando así las habilidades digitales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.4.3.A Muestras de correos con cursos disponibles de Ciber Seguridad</li> <li>• 4.4.3.B. Certificados de los cursos de Ciber Seguridad Realizados</li> <li>• 4.4.3.C. Capturas de tableros en Power BI.</li> </ul>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>En el caso de las redes de aprendizaje y colaboración externa, el ministerio recientemente ha obtenido la NORTIC A4 Normativa para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano que establece las directrices que deben seguir los organismos a fin de lograr interoperar con otros, permitiendo así el intercambio de información de una manera efectiva, con el objetivo de agilizar los procesos de los servicios que se ofrecen a nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p>El acuerdo de interoperabilidad genera un aprendizaje e intercambio de información interinstitucional con la Dirección General de Compras y Contrataciones facilitando la colaboración técnica para lanzar los procesos de compras y contrataciones y de ese modo impulsar los proyectos con informaciones actualizadas sobes proveedores, unidades de compras, procesos,</p>	

	<p>contratos y artículos de los contratos, mostrando los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interoperabilidad técnica.</li> <li>2. Infraestructura y conectividad.</li> <li>3. Integración de datos.</li> <li>4. Integración de aplicaciones y servicios.</li> <li>5. Accesibilidad y seguridad.</li> </ol> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.4.4.A. Divulgación de la NORTIC A4.</li> <li>• 4.4.4.B. Comunicación del MMARN a la DGCP solicitando interoperabilidad.</li> <li>• 4.4.4.C. Acuerdo de Interoperabilidad MMARN-DGCP</li> <li>• 4.4.4.D. Informe Técnico de Interoperabilidad MMARN y DGCP</li> </ul>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>La institución cuenta con un Plan Estratégico de Comunicaciones, el cual establece estrategias para monitorear la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad tanto de manera interna, para el personal, como de manera externa, para los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.4.5.A. Borrador Plan Estratégico de Comunicaciones.</li> </ul>	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>El MMARN cuenta con distintos canales internos de comunicación para asegurar el acceso de sus servidores a toda la información y el conocimiento relevantes para realizar sus funciones, así como para</p>	

	<p>facilitar la transferencia del mismo entre distintas áreas internas y organizaciones externas.</p> <p>Entre los más utilizados, podemos mencionar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El correo electrónico institucional, con su Centro de Información (<a href="mailto:info@ambiente.gob.do">info@ambiente.gob.do</a>), mediante el cual se remiten informaciones periódicas respecto a noticias, eventos, efemérides, actualizaciones en la documentación institucional, infografías sobre temas de gestión, entre otros.</li> <li>○ El Intranet, por medio del cual los servidores pueden acceder al repositorio de documentación institucional y al sistema único de tickets (SUT) para realizar solicitudes a las áreas de apoyo.</li> <li>○ Las carpetas compartidas, tanto en servidores locales como en la nube (Microsoft SharePoint).</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.4.6.A. Correo electrónico y Centro de Información (<a href="mailto:info@ambiente.gob.do">info@ambiente.gob.do</a>).</li> <li>• 4.4.6.B. Captura del Intranet.</li> <li>• 4.4.6.C. Captura de las carpetas compartidas en el servidor local y en SharePoint.</li> </ul>	
<p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p>	<p>La institución cuenta con una sección de Datos Abiertos en su Subportal de Transparencia, así como en el Portal Único de Datos, a través del cual asegura el acceso y el intercambio de información relevante a todas sus partes interesadas externas de manera fácil de usar y atendiendo a las necesidades y expectativas específicas.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.4.7.A. Sección “Datos Abiertos” en Subportal de Transparencia</li> <li>• 4.4.7.B. Datos Abiertos del MMARN en el Portal Único de Datos.</li> </ul>	
8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.	<p>El ministerio asegura, conforme a su Política de Administración y Control del Sistema para la Seguridad de la Información, código MA-I-PO-TI-003, que la información y el conocimiento claves almacenados en los equipos de los empleados que dejan de laborar sea retenido dentro de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.4.8.A. MA-I-PO-TI-003_Política Administración y Control del Sistema para la Seguridad de la Información.</li> </ul>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>Debido a la relevancia que tiene una adecuada gestión de la tecnología, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales tiene como prioridad directiva (Prioridades de gestión Ítem 17) la correcta gestión tecnológica en su PEI 2021-2024, Eje estratégico I: Fortalecimiento y desarrollo de las capacidades institucionales. Resultado estratégico y operativo “I-OEI-R6, Tecnología adecuada a las necesidades de la institución para la</p>	

	<p>mejora de los procesos, la seguridad e integridad de la información”.</p> <p>Además, se han formulado y elaborado políticas y resoluciones relacionadas con los recursos tecnológicos que ayudan a llevar una correcta planificación operativa, tales como: MA-I-PO-TI-001_ Política de Monitoreo y Gestión de Base de Datos, MA-I-PO-TI-003_ Política para la Administración y Control de la Seguridad de la Información y Res. No. 0050-2022, que establece los lineamientos para el desarrollo, adquisición o implementación de sistemas en el Ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.5.1.A. Plan Estratégico Institucional 2021-2024, Ejes estratégicos 5.3.1: <a href="https://transparencia.ambiente.gob.do/plani-ficacion-estrategica-institucional/">https://transparencia.ambiente.gob.do/plani-ficacion-estrategica-institucional/</a></li> <li>• 4.5.1.B. Prioridades de Gestión – Ministro MMRN (Ítem 17)</li> <li>• 4.5.1.C. MA-I-PO-TI-001_ Política de Monitoreo y Gestión de Base de Datos.</li> <li>• 4.5.1.D. MA-I-PO-TI-003_ Política para la Administración y Control de la Seguridad de la Información.</li> <li>• 4.5.1.E. Res. No. 0050-2022 que establece los lineamientos para el desarrollo, adquisición o implementación de sistemas en el ministerio.</li> <li>• 4.5.1.F. POA de la DTIC 2023.</li> </ul>	
<p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales efectúa los análisis que permiten determinar la efectividad y utilidad de las tecnologías de la información y comunicación, obteniendo un impacto positivo para la</p>	

	<p>organización, en ese sentido las inversiones tecnológicas aplicadas han permitido que la organización muestre resultados importantes en el Índice de Implementación de la Tecnología de la Información y el gobierno Electrónico (iTICge), en el cual posee las certificaciones NORTIC A2, A3, A4, A6, A7 y EI</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.5.2.A. Captura certificaciones NORTIC activas</li> <li>• 4.5.2.B. Captura del desempeño del iTICge</li> <li>• 4.5.2.C. Planificación de adquisiciones en el PACC Tecnología.</li> </ul>	
<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>Mediante la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, se han identificado y usado nuevas tecnologías que facilitan y simplifican en gran medida el quehacer laboral, reduciendo los tiempos para el logro de los objetivos institucionales; tal es el caso del Sistema Único de Tickets (SUT), mediante el cual se han automatizado las solicitudes de servicios internos. La institución cuenta con el Buzón de Firma Digital que se gestiona a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación OGTIC, además se utiliza el Sistema de Transparencia Documental TRANSDOC, la licencia de Office 365 con el correcto uso de las aplicaciones en la nube, además de Softwares de protección de datos, Teams y Zoom para las actividades virtuales y tablero de datos.</p> <p>El Sistema Nacional de Áreas Protegidas es un sistema de pago virtual de acceso a las áreas</p>	

protegidas y permite a la organización controlar la entrada, visitas y acceso de las personas a las diferentes áreas protegidas

<https://sinap.ambiente.gob.do/#/>

La institución ha desarrollado también un nuevo Sistema de Viáticos a través de una plataforma digital para estandarizar la solicitud y el pago de los viáticos de viajes o visitas de campo realizados por los funcionarios y colaboradores del ministerio como parte de sus funciones y/o tareas oficiales que desempeñan.

La organización también ha automatizado el proceso de solicitudes y evaluación de autorizaciones ambientales mediante la Ventanilla Única de Autorizaciones Ambientales logrando que las solicitudes de permisos A, B y C se puedan realizar de manera digital, sin la necesidad de que el solicitante tenga que dirigirse a las instalaciones del ministerio. <https://servicios.ambiente.gob.do/>

La Línea Verde permite a los ciudadanos efectuar sus denuncias ambientales, proporcionando la facilidad de hacer seguimiento en tiempo real a su denuncia, siendo esta solución y constituyendo el canal único para gestión de las denuncias a nivel nacional y obteniendo también respuesta definitiva a través de este medio.

El MMARN ha obtenido las certificaciones de las NORTIC: A2, A3, A4, A6, A7 y E1.

La institución también cuenta con una Política de Gestión de la Innovación con código MA-I-PO-PD003, que establece los lineamientos que



promueven la implementación de prácticas innovadoras en los procesos y actividades del ministerio, a través del fomento de una cultura de innovación y la identificación de necesidades orientadas a satisfacer la necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/clientes.

El ministerio cuenta además con una planificación de proyectos de tecnología de la información y comunicación con la cual, en función de la prioridad, se desarrollan los proyectos cronológicamente que facilitan los quehaceres institucionales.

**Evidencias:**

- 4.5.3.A. Implementación del Sistema Único de Tickets (SUT) para la simplificación y automatización de las solicitudes internas.
- 4.5.3.B. Buzón de Firma Digital, implementado.
- 4.5.3.C. MA-I-PC-TI-001\_Procedimiento-de-Firma-Digital.
- 4.5.3.D. MA-I-PO-AD-003\_Politica-de-Sistema-de-Transparencia-Documental-TRANSDOC.
- 4.5.3.E. Guía de Usuario Sistema TRANSDOC.
- 4.5.3.F. Licencia de Office 365, con sus aplicaciones.
- 4.5.3.G. Captura Tableros Power BI.
- 4.5.3.H. Captura Sistema de Gestión de Viáticos.
- 4.5.3.I. Captura portal NORTICs activas.
- 4.5.3.J. MA-I-PO-PD-003\_Política de Gestión de la Innovación.
- 4.5.3.K. Planificación de Proyectos TIC

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.5.3.L. Captura de las Plataformas de Zoom y Microsoft Teams.</li> <li>• 4.5.3.M. Captura del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP).</li> <li>• 4.5.3.N. Capturas de Líneas Verdes.</li> <li>• 4.5.3.O. Captura del sistema de Ventanilla Única de Autorizaciones Ambientales.</li> </ul>	
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>El ministerio ha adquirido, utiliza y trabaja de manera activa con la automatización de los servicios, tales como la SUITE de OFFICE 365, que permite utilizar la ofimática en la nube con herramientas tan relevantes para la organización del trabajo y promover la creatividad y la innovación como Excel, Word, Power Point, SharePoint, Teams, OneDrive para el almacenamiento de datos y repositorios de información, así como Correo Electrónico.</p> <p>En la institución se utilizan recursos tecnológicos tal como el Sistema Único de Tickets (SUT), mediante el cual se han automatizado las solicitudes de servicios internos. Se cuenta con el Buzón de Firma Digital que se gestiona a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación OGTIC, además se da uso al Sistema de Transparencia Documental TRANSDOC, además de Softwares de protección de datos, Teams y Zoom para las actividades virtuales y tablero de datos, así como una planificación de Proyectos TIC.</p> <p>La institución también cuenta con la aplicación Microsoft <i>Power BI</i>, con la cual se elaboran distintos <i>Dashboards</i> que dan a conocer los datos estadísticos que generan las distintas unidades organizativas de</p>	

la institución, potenciando así las habilidades digitales.

Además, la institución cuenta con una Política de Gestión de la Innovación con código MA-I-PO-PD-003, que establece los lineamientos que promueven la implementación de prácticas innovadoras en los procesos y actividades del ministerio, a través del fomento de una cultura de innovación y la identificación de necesidades orientadas a satisfacer la necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/clientes.

**Evidencias:**

- 4.5.4.A. Captura del Sistema Único de Tickets (SUT) para la simplificación y automatización de las solicitudes internas.
- 4.5.4.B. Buzón de Firma Digital, implementado.
- 4.5.4.C. Licencia de Office 365, con sus aplicaciones.
- 4.5.4.D. Captura Sistema de Transparencia Documental TRANSDOC.
- 4.5.4.E. Captura de las Plataformas de Zoom y Microsoft Teams.
- 4.5.4.F. Capturas de tableros en Power BI
- 4.5.4.G. Planificación de Proyectos TIC.
- 4.5.4.H. MA-I-PO-PD-003 Política de Gestión de la Innovación.

5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Para la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación de cara a la mejora de los servicios internos podemos hablar de la Intranet Institucional la cual le facilita a los colaboradores la consulta de documentos legales, visualizar el boletín de comunicación interna, generar encuestas, listados telefónicos, cumpleaños del día, eventos, Sistema Único de Tickets, consulta de comprobante de pagos, documentos institucionales y sistema de gestión de reuniones, éste último impactando de manera positiva, inteligente y digitalizada ya que los formularios de registro no requieren imprimirse para poder utilizarse. Además, la institución hace uso de carpetas compartidas, tanto en servidores locales como en la nube (Microsoft SharePoint).

Por otro lado, la institución cuenta con el Buzón de Firma Digital que se gestiona a través de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación OGTIC.

Una de las iniciativas más importantes en la aplicación de las TIC ha sido el uso del sistema TRANSDOC, el cual nos permite monitorear y gestionar la correspondencia, generar las estadísticas además de conocer el lugar exacto donde se encuentran las comunicaciones. Por otra parte, utilizamos también los buzones de firmas digitales, los cuales permiten que la información fluya y se flexibilice, debido a que se puede firmar cualquier documento, desde cualquier ubicación donde se encuentre el responsable, además la plataforma permite hacer un seguimiento adecuado.

El ministerio, a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, ha mejorado el proceso de viáticos a través de la creación de una plataforma digital para estandarizar la solicitud y el pago de los viáticos de viajes o visitas de campo realizados por los funcionarios y colaboradores del Ministerio como parte de sus funciones y/o tareas oficiales que desempeñan, a través del Sistema de Gestión de Viáticos y el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), respectivamente.

La institución también cuenta con un buzón de quejas electrónico el cual ha sido desplegado por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación y manejado por la Dirección de Recursos Humanos.

La institución ha logrado obtener las certificaciones de las NORTIC: A2, A3, A4, A6 y E.

**Evidencias:**

- 4.5.5.A. Capturas Intranet Institucional.
- 4.5.5.B. Captura del portal NORTICs.
- 4.5.5.C. Captura Buzón Firma Electrónica.
- 4.5.5.D. Captura Sistema Único de Tickets (SUT).
- 4.5.5.E. Captura Sistema de Gestión de Reuniones.
- 4.5.5.F. Enlace al Buzón de Quejas Electrónico.
- 4.5.5.G. MA-I-PO-AD-003\_Politica-de-Sistema-de-Transparencia-Documental-TRANSDOC.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.5.5.H. Guía de Usuario Sistema TRANSDOC.</li> <li>• 4.5.5.I. Captura Sistema de Gestión de Viáticos.</li> <li>• 4.5.5.J. Captura de las carpetas compartidas en el servidor local y en SharePoint.</li> </ul>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>El MMARN cuenta con la Política de Monitoreo y Gestión de Base de Datos, en la cual se implantan los protocolos y lineamientos (normas) que aseguran la disponibilidad de la información institucional con el uso de herramientas tecnológicas. También la institución cuenta con la Política para la Administración de Control de la Seguridad de la Información.</p> <p>En el caso de la Resolución 0050-2022, se establecen de manera clara los lineamientos para el desarrollo, adquisición o implementación de sistemas dentro del ministerio, contribuyendo a la provisión de datos abiertos y a su correcta protección.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.5.6.A. MA-I-PO-TI-001_ Política de Monitoreo y Gestión de Base de Datos.</li> <li>• 4.5.6.B. MA-I-PO-TI-003_ Política para la Administración y Control de la Seguridad de la Información</li> <li>• 4.5.6.C. Res. No. 0050-2022 que establece los lineamientos para el desarrollo, adquisición o implementación de sistemas en el Ministerio.</li> </ul>	

<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>El ministerio cuenta con una plataforma llamada Sistema de Registro de Residuos Sólidos, plataforma diseñada para gestionar y monitorear la permisología de los residuos sólidos en el país. Este sistema tiene como objetivo principal regular y supervisar la gestión de residuos, promoviendo la protección del medio ambiente y la salud pública.</p> <p>El sistema está diseñado para registrar y dar seguimiento a todas las actividades relacionadas con los residuos sólidos, desde su generación hasta su disposición final. Proporciona una base de datos centralizada y actualizada que permite recopilar información sobre la cantidad, la calidad y el destino de los residuos generados en diferentes sectores, cumpliendo así con el requerimiento de la ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos (Ley 225-20), la cual establece que los generadores de residuos de manejo especial deberán registrarse. El proceso de registro incluye el presentar los datos sobre generación, composición y destino de los residuos.</p> <p>Las capacitaciones dirigidas a la ciudadanía contemplan contenido virtual en la forma de pequeños videos e infografías que se harán disponibles al público a través del portal del ministerio, con contenido orientado a que conozcan lo que son los residuos de manejo especial, los deberes y derechos que en virtud de la Ley 225-20 se establecen al ciudadano en relación con los residuos de manejo especial, los planes y normativas que ha emitido el ministerio, la economía circular como modelo, y las acciones que pueden tomar</p>	

	<p>para garantizar que sus residuos de manejo especial encuentren sean valorizados o encuentren un destino adecuado.</p> <p>Además, la institución cuenta con una política de eliminación y destrucción de la información con el código MA-I-PO-TI-04, esta política tiene como objetivo establecer los lineamientos para garantizar que la información almacenada en los equipos tecnológicos y soportes digitales, así como en otros medios físicos y lógicos sea borrada o eliminada de forma segura, cuando la misma ya no sea útil, a través del uso de métodos utilizados para tales propósitos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.5.7.A. Captura de la plataforma de Registro de Residuos Sólidos</li> <li>• 4.5.7.B. MA-I-PO-TI-04 política de eliminación y destrucción de la información.</li> </ul>	
--	---	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
I) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de	El MMARN planifica y realiza de manera periódica actividades de mantenimiento y limpieza para procurar las condiciones de seguridad e higiene correspondientes.	

Documento Externo  
SGC-MAP



<p>energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>Además, planifica y realiza mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos. Estas actividades se encuentran debidamente documentadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.6.1.A. POA 2023 de la Dirección Administrativa (páginas 193-199) y POA 2023 de la Dirección de tecnología de la Información y Comunicación 2023 (páginas 154-158)</li> <li>• 4.6.1.B. Aviso mantenimiento de planta eléctrica.</li> <li>• 4.6.1.C. Correo aviso mantenimiento preventivo de equipos.</li> <li>• 4.6.1.D. Plan de mantenimiento de equipos.</li> <li>• 4.6.1.E.MA-I-PC-TI-006_Procedimiento de Instalación y mantenimiento de redes.</li> </ul>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El MMARN ha mejorado las condiciones de trabajo proporcionando instalaciones seguras como parte de las políticas de desarrollo institucional. Desde el 2017 dispone de un comité de seguridad y salud laboral, que realiza varias actividades para mejorar las condiciones de trabajo en la institución. Asimismo, se ha establecido el procedimiento para identificación de usuarios y niveles de acceso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.6.2.A. Acta constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• 4.6.2.B. Resolución No. 0008-17 Crea Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• 4.6.2.C. MA-I-PC-TI-008_Procedimiento de configuración de accesos físicos.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.6.2.D. Listado de turnos personal de seguridad asignado a diferentes áreas del Ministerio.</li> </ul>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>El MMARN ha realizado mejoras en los procesos asociados a la gestión de las instalaciones y otros activos de la institución. En ese sentido, se han establecido las políticas de asignación control y devolución de vehículos, y de asignación, uso y devolución de equipos de tecnológicos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.6.3.A. MA-I-PO-AD-001_Politica de asignación control y devolución de vehículos.</li> <li>• 4.6.3.B. MA-I-PO-TI-002_Política de asignación, uso y devolución de equipos de tecnológicos.</li> </ul>	<p>A pesar de que el ministerio cuenta con la MA-I-PO-AD-001_Politica de asignación control y devolución de vehículos y la MA-I-PO-TI-002_Política de asignación, uso y devolución de equipos de tecnológicos, todavía no se ha elaborado la política para la administración de activos fijos</p>
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Las edificaciones del MMARN están accesible para clientes/usuarios, así como para actividades externas a solicitud de otras instituciones. Por igual, realiza constantes inversiones para fortalecer las instalaciones del Sistema Nacional de Áreas Protegidas y poner a disposición del ciudadano facilidades para la visitación de las áreas protegidas y la realización de actividades dentro de las áreas protegidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.6.4.A. MA-I-MX-CA-002_Catálogo de Servicios Públicos MMARN (páginas 34-36)</li> <li>• 4.6.4.B. POA 2023 la Dirección de Áreas Protegidas (páginas 48-54).</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.6.4.C. Recepción de Obra de Mantenimiento y Reparación de Infraestructura en Área Protegida.</li> <li>• 4.6.4.D. Aviso Instalación de stand en la sede del MARN para renovación de marbete.</li> <li>• 4.6.4.E. Fotos de visitas.</li> </ul>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La Dirección Administrativa del MMARN planifica e implementa acciones de mejora para el uso eficiente y sostenible de recursos como son el transporte, combustible y la energía. Actualmente los servicios de transporte programan el traslado de colaboradores para entrada y salida a las instalaciones y se mantiene el control de las solicitudes a través de del sistema de la división de transportación. Además, la institución tiene documentado las pautas para la asignación y consumo de combustible. Respecto al consumo de recursos energéticos, desde los planes de mantenimiento se efectúan tareas de inspección para su conservación y ahorro.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.6.5.A. POA Dirección Administrativa 2023 (páginas 193-199).</li> <li>• 4.6.5.B. Política de asignación control y devolución de vehículos.</li> <li>• 4.6.5.C. MA-I-PO-AD-002_Politica de administración y uso de combustible.</li> </ul>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>El edificio sede del MMARN dispone de rampas y barras de soporte, entre otras facilidades, para garantizar el acceso a personas con discapacidad, así como estacionamientos para los colaboradores y clientes externos.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4.6.6.A. Foto rampas de acceso y parqueos para personas con discapacidad.</li> <li>• 4.6.6.B. Fotos del área de parqueos.</li> </ul>	
--	---	--

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales identifica, mapea, describe, documenta, aprueba y socializa sus procesos de forma continua. Cuenta para ello con un mapa de procesos institucional y un manual de procesos, actualizados como parte de la implementación del Proyecto de Fortalecimiento Institucional de la AECID (código SNIP 14016).</p> <p>El Departamento de Desarrollo Institucional se encarga de atender las solicitudes de elaboración y modificación de toda la documentación institucional requerida por las áreas, trabajando de manera directa con los grupos de interés y el personal en la caracterización de los procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.1.1.A. Mapa de Procesos, código MA-I-MP-PD-001.</li> <li>• 5.1.1.B. Manual de Procedimientos y Procesos.</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>La institución cuenta con un repositorio de documentos institucionales en la Intranet, donde se gestiona y publica toda la documentación institucional (formularios, instructivos, guías, manuales, matrices, planes, políticas y procedimientos) estandarizada, aprobada y publicada bajo el Sistema de Gestión Documental, organizada por direcciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.1.2.A. Repositorio de Documentos Institucionales en la Intranet.</li> </ul>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>El ministerio analiza y evalúa regularmente sus procesos, así como los riesgos asociados, para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Para ello cuenta con un Manual de Control Interno, código MA-I-MA-EV-001, que define las pautas para establecer los parámetros y pautas sobre el control interno; así como con matrices de riesgo en la planificación operativa anual (POA), mediante las cuales se identifican los riesgos que pueden impactar a los objetivos.</p> <p>Así mismo, posee una 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 las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>De igual modo, la institución asigna anualmente en su presupuesto los recursos necesarios a cada proceso para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.1.3.A. Manual de Control Interno, código MA-I-MA-EV-00.</li> <li>• 5.1.3.B. Matrices de riesgo del POA 2022.</li> <li>• 5.1.3.C. Política de Normalización y Control de Documentos, código MA-I-PO-PD-002.</li> <li>• 5.1.3.D. Presupuesto Anual 2023.</li> </ul>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con un Manual de Procesos y un Manual de Organización y Funciones, en ellos cuales se identifican a las unidades que fungen como dueños de procesos, así como también se describen sus funciones, responsabilidades y competencias dentro de cada proceso.</p> <p>Actualmente, el Manual de Organización y Funciones se encuentra en un proceso de actualización de cara al fortalecimiento de las oficinas desconcentradas en el territorio como brazo ejecutor de las políticas ambientales desarrolladas por la Sede Central.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.1.4.A. Manual de Procedimientos y Procesos</li> <li>• 5.1.4.B. Manual de Organización y Funciones, código MA-I-MA-DE-001</li> <li>• Correo de Remisión del Manual Operativo de las Oficinas Provinciales y Municipales.</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>En el marco de la Ley 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, y como parte del Programa Burocracia Cero, el ministerio ha emprendido un proceso de transformación y simplificación de los trámites institucionales con la finalidad de disminuir el costo social por parte de la ciudadanía en los procesos de otorgamiento de autorizaciones ambientales.</p> <p>La comisión técnica de Burocracia Cero ha propuesto la simplificación del trámite para el servicio de Autorización ambiental de obra, proyecto y actividad (categorías A, B, C y D). Con ello la institución ha iniciado un proceso de mejora regulatoria y simplificación de trámites priorizados, a fin de implementar plataformas digitales que favorezcan la simplificación de trámites, la reducción de tiempo y la mejora continua en los procesos de apertura de empresas, licencias de construcción y aprobación de proyectos de inversión. Con este fin, el ministerio conformó mediante la Resolución Núm. 0004/2022 la Mesa Técnica de Reforma, Transformación y Relanzamiento del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 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. 0005/2022 que dispone la inclusión de la modalidad de pago electrónico y depósito de expedientes en formato digital para los servicios de la institución. Actualmente el Departamento de Tesorería ya cuenta con el uso de pago electrónico mediante Verifone.</p>	
--	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.1.5.A. Resolución Núm. 0004/2022</li> <li>• 5.1.5.B. Documentos programa Burocracia Cero</li> <li>• 5.1.5.C. Resolución Núm. 0005/2022</li> </ul>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>El ministerio presta atención a las buenas prácticas a nivel nacional e internacional en materia de gestión con el fin de impulsar la innovación y la optimización de procesos, mediante la aplicación de su Sistema de Gestión de Calidad según el modelo Marco Común de Evaluación (CAF) con el apoyo activo de todas las áreas claves de la organización, con el cual ha participado en el proyecto piloto para la creación de la Certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF+300. También, mediante la celebración del <i>benchlearning</i> Sostenibilidad, Calidad y Compromiso el 22 de noviembre de 2022, en conmemoración del Día Mundial de la Calidad, con la participación de distintos grupos de interés, a fin de compartir con los dueños de procesos las mejores prácticas de gestión por parte de instituciones de excelencia.</p> <p>Además, la institución cuenta con una Política de Gestión de la Innovación con código MA-I-PO-PD-003, que establece los lineamientos que promueven la implementación de prácticas innovadoras en los procesos y actividades del ministerio, a través del fomento de una cultura de innovación y la identificación de necesidades orientadas a satisfacer la necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.1.6.A. Cumplimiento del MMARN en el SISMAP Gestión Pública de subindicadores 01.1 Autoevaluación CAF y 01.2 Plan de Mejora Modelo CAF</li> <li>• 5.1.6.B. Reconocimiento Especial al MMARN de participación en piloto de la Certificación del Nivel de Excelencia Sello CAF +300</li> <li>• 5.1.6.C. Listas de asistencia y fotografías del benchmarking Día Mundial de la Calidad: Sostenibilidad, Calidad y Compromiso</li> <li>• 5.1.6.D. MA-I-PO-PD-003 Política de Gestión de la Innovación.</li> </ul>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>El ministerio ha establecido indicadores de metas en su planificación operativa anual con el objetivo de monitorear trimestralmente la eficacia de los productos institucionales. De igual manera, se encuentra en proceso de levantamiento de indicadores de gestión para los procesos de las áreas de apoyo, de los cuales ya ha levantado los de Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo.</p> <p>La institución cuenta también con una Carta Compromiso al Ciudadano aprobada, donde define los compromisos de satisfacción y tiempo de respuesta para sus servicios más demandados.</p> <p>Así mismo, la institución realiza informes mensuales con los resultados de los indicadores gubernamentales pertenecientes al Sistema de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP): Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP), Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (iTICge), Normas Básicas de Control Interno (NOBACI),</p>	

	<p>Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS), Gestión Presupuestaria (IGP), Cumplimiento Ley 200-04, y Transparencia Gubernamental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.1.7.A. Informe de evaluación físico-financiera anual 2023</li> <li>• 5.1.7.B. Tableros de indicadores operativos de Recursos Humanos y Planificación y Desarrollo</li> <li>• 5.1.7.C. Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• 5.1.7.D. Informes de Indicadores Gubernamentales</li> </ul>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>La institución cuenta con una serie de políticas con el fin de garantizar la protección de los datos personales y la información de uso interno, mediante la revisión y mejora de sus procesos de administración, gestión y control. Entre dichas políticas se destacan: la Política de Monitoreo y Gestión de Bases de Datos, código MA-I-PO-TI-001, la cual establece la frecuencia, periodicidad y períodos de retención de las copias de seguridad o respaldos (<i>back up</i>) de datos; y la Política de Administración y Control del Sistema para la Seguridad de la Información, código MA-I-PO-TI-003, para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y los sistemas de información críticos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.1.8.A. Política de Monitoreo y Gestión de Bases de Datos, código MA-I-PO-TI-001</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.1.8.B. Política de Administración y Control del Sistema para la Seguridad de la Información, código MA-I-PO-TI-003.</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>La institución asegura la participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de diseño y mejora de los servicios y productos con la realización periódica de encuestas de satisfacción, de consultas públicas para su procedimiento de evaluación ambiental, y de su procedimiento de gestión de quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias; así como por sus distintos canales de contacto hacia la ciudadanía, entre ellos: sus cuentas oficiales de redes sociales en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube (@AmbienteRD), sus líneas telefónicas (809-567-4300, y Línea Verde 849-356-6400 y 849-356-6400), la Línea 3-1-1 del Sistema Nacional de Atención Ciudadana y su correo electrónico oficial (<a href="mailto:info@ambiente.gob.do">info@ambiente.gob.do</a>).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.2.1.A. Informe de Encuesta de Satisfacción 2022.</li> <li>• 5.2.1.B. Reglamento y Procedimiento para la Consulta Pública en el Proceso de Evaluación Ambiental.</li> <li>• 5.2.1.C. Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamaciones, código MA-I-PC-CA-005.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.2.1.D. Buzón de quejas y sugerencias frente a Ventanilla Única.</li> <li>• 5.2.1.E. Redes sociales oficiales.</li> <li>• 5.2.1.F. Línea Verde.</li> <li>• 5.2.1.G. Línea 3-1-1.</li> <li>• 5.2.1.H. Correo electrónico oficial.</li> </ul>	
2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.	<p>La institución tiene elaborado el Procedimiento de Diseño, Desarrollo, Control, Seguimiento y Mejora de Servicios Públicos, con el objetivo de establecer los métodos para el diseño y desarrollo de servicios públicos orientados a los ciudadanos/clientes, a fin de satisfacer sus necesidades y expectativas.</p> <p>Además, garantiza la interoperabilidad de nuestro su sistema de servicios mediante. GOB, el Portal de Servicios del Estado Dominicano: <a href="https://gob.do/search?institution=38">https://gob.do/search?institution=38</a></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.2.2.A. MA-I-PC-PD-006 Procedimiento de Diseño, Monitoreo y Mejora de los Servicios Públicos.</li> <li>• 5.2.2.B. Servicios del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en el portal.GOB</li> </ul>	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>La institución aplica, mediante su Política de Calidad de los Servicios Públicos, código MA-I-PO-CA-001, principios de atención a la diversidad a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos/clientes. En dicha política, el ministerio se compromete a proveer condiciones adecuadas de atención a personas con discapacidad, adultos mayores, embarazadas, o acompañadas de niños</p>	

	<p>pequeños al momento de desarrollar y ofrecer sus servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.2.3.A. Política de Calidad de los Servicios Públicos, código MA-I-PO-CA-001</li> </ul>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>La institución promueve, mediante su Política de Calidad de los Servicios Públicos, código MA-I-PO-CA-001, la accesibilidad a los 58 servicios de su catálogo. Cuenta con varios de sus servicios en línea (mediante plataformas como la Ventanilla Única de Comercio Exterior VUCE), y los demás accesibles por la vía presencial (mediante Ventanilla Única), electrónica (mediante correo electrónico) y/o telefónica (mediante Línea Verde).</p> <p>Posee también herramientas de accesibilidad en su portal web, siguiendo su Política de Accesibilidad Web, código MA-I-PO-CO-001, que permiten a los usuarios con discapacidad visual navegar y acceder a los servicios e informaciones de la institución sin inconvenientes.</p> <p>Además, las instalaciones de su sede central cuentan con parqueos exclusivos para personas con discapacidad y embarazadas, así como ascensores con texto en Braille.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.2.4.A. Política de Calidad de los Servicios Públicos, código MA-I-PO-CA-001</li> <li>• 5.2.4.B. Política de Accesibilidad Web, código MA-I-PO-CO-001</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.2.4.C. Catálogo de servicios por vías de atención</li> <li>• 5.2.4.D. Herramientas de accesibilidad en página web</li> <li>• 5.2.4.E. Parques exclusivos para discapacitados y embarazadas</li> <li>• 5.2.4.F. Ascensores con texto en Braille</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>El ministerio describe, a través de su Manual de Organización y Funciones, código MA-I-MA-DE-001, así como por mediante su Matriz de Grupos de Interés y Partes Interesadas, código MA-I-MX-DE-001, las interacciones entre las áreas de la institución, sus instituciones adscritas y desconcentradas (Jardín Botánico Nacional, Acuario Nacional, Parque Zoológico Nacional, INDHRI, FONDOMARENA), y otras organizaciones relacionadas, tanto con instituciones que interactúan con los procesos de apoyo (como MINPRE, MAP, MEPyD, CGR, DGCP, DIGEPRES, DIGEIG, entre otras) como con instituciones que intervienen en procesos misionales (como Ministerio de Agricultura, MICM, MINERD, MITUR, MIM, MOPC, INAPA, ANAMAR, CODOPESCA, entre otras).</p> <p>Así mismo el ministerio, como órgano rector del medio ambiente y los recursos naturales, forma parte de distintos órganos de coordinación interinstitucional, como el Consejo Nacional de</p>	

	<p>Medio Ambiente y Recursos Naturales (por el artículo 19 de la Ley 64-00), la Mesa de Coordinación del Recurso Agua (por el decreto 265-16) o la Mesa de Reforma del Sector de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Cambio Climático (por la reunión del 11-oct-2022).</p> <p>Además, el ministerio posee numerosos acuerdos interinstitucionales con otras organizaciones clave del sector público, privado y organismos internacionales para el desarrollo de sus funciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.3.1.A. Manual de Organización y Funciones, código MA-I-MA-DE-001</li> <li>• 5.3.1.B. Matriz de Grupos de Interés y Partes Interesadas, código MA-I-MX-DE-001.</li> <li>• 5.3.1.C. Ley Núm. 64-00, General de Medio Ambiente y Recursos Naturales</li> <li>• 5.3.1.D. Decreto Núm. 265-16, que crea la Mesa de Coordinación del Recurso Agua</li> <li>• 5.3.1.E. Minutas, listas de asistencia, fotografías y presentaciones del lanzamiento de la Mesa de Reforma del Sector de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Cambio Climático</li> <li>• 5.3.1.F. Matriz de acuerdos interinstitucionales.</li> </ul>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>El ministerio participa, junto con otras instituciones, en distintas plataformas para la prestación de sus servicios, facilitando el intercambio de datos y la vinculación con los ciudadanos/clientes. Entre ellas se encuentran: la Ventanilla Única de Servicios Ambientales (VUSA), desarrollada por este</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>ministerio; la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), desarrollada por la Dirección General de Aduanas; la Ventanilla Única de Permisos de Construcción de Edificaciones (VUC), desarrollada por el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones; la Ventanilla Única de Inversión (VUI), desarrollada por el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (ProDominicana).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.3.2.A. Servicios del MMARN en la Ventanilla Única de Servicios Ambientales (VUSA)</li> <li>• 5.3.2.B. Servicios del MMARN en la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)</li> <li>• 5.3.2.C. Servicios del MMARN en la Ventanilla Única de la Construcción (VUC)</li> <li>• 5.3.2.D. Servicios del MMARN en la Ventanilla Única de Inversión (VUI).</li> </ul>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>La institución ha creado distintos grupos de trabajo con otras instituciones del sector público que le proveen servicios, a fin de resolver problemas comunes entre ellas. De ellos se destaca la Mesa de Reforma del Sector de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Cambio Climático (lanzada el 11-oct-2022).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.3.3.A. Enlace Nota de prensa - Mesa de Reforma del Sector de Medio Ambiente</li> </ul>	



	<p>Sector de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Cambio Climático.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.3.3.B. Publicación en Redes Sociales - Mesa de Reforma del Sector de Medio Ambiente.</li> <li>• 5.3.3.C. Material Didáctico lanzamiento de Mesa de Reforma Sectorial de Medio Ambiente.</li> <li>• 5.3.3.D. Listado de asistencia Invitados Mesa de Reforma</li> </ul>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha creado las condiciones para facilitar que la dirección y los empleados puedan participar en el desarrollo de procesos interorganizacionales, al contar con plataformas de servicios compartidos para los procesos comunes entre distintas instituciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.3.4.A. Servicios del MMARN en la Ventanilla Única de Servicios Ambientales (VUSA)</li> <li>• 5.3.4.B. Servicios del MMARN en la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)</li> <li>• 5.3.4.C. Servicios del MMARN en la Ventanilla Única de la Construcción (VUC)</li> <li>• 5.3.4.D. Servicios del MMARN en la Ventanilla Única de Inversión (VUI).</li> </ul>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de</p>	<p>El ministerio cumple con los estándares comunes definidos por los órganos rectores de la gestión pública (MAP, MEPyD, DGCP, CGR, DIGEPRES,</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>DIGEIG, OGTIC, entre otros), monitoreados por medio de los indicadores gubernamentales que se reportan mensualmente a la máxima autoridad ejecutiva y la alta dirección (viceministros y directores).</p> <p>Así mismo, facilita el intercambio de datos y coordina procesos con otras instituciones mediante plataformas de servicios compartidos, entre ellas la Ventanilla Única de Servicios Ambientales (VUSA), desarrollada por este ministerio; la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), desarrollada por la Dirección General de Aduanas; la Ventanilla Única de Construcción (VUC), desarrollada por el Ministerio de la Vivienda, Hábitat y Edificaciones; y la Ventanilla Única de Inversión (VUI), desarrollada por el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (ProDominicana).</p> <p>Además, ha firmado acuerdos interinstitucionales con otros socios clave dentro del sector público y a nivel internacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.3.5.A. Informes de Indicadores Gubernamentales</li> <li>• 5.3.5.B. Servicios del MMARN en la Ventanilla Única de Servicios Ambientales (VUSA)</li> <li>• 5.3.5.C. Servicios del MMARN en la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)</li> <li>• 5.3.5.D. Servicios del MMARN en la Ventanilla Única de la Construcción (VUC)</li> </ul>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.3.5.E. Servicios del MMARN en la Ventanilla Única de Inversión (VUI)</li> <li>• 5.3.5.F. Matriz de acuerdos interinstitucionales.</li> </ul>	
6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>La institución cuenta con acuerdos interinstitucionales con el fin de facilitar la prestación de servicios mediante sus unidades desconcentradas (departamentos provinciales).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.3.6.A. Matriz de acuerdos interinstitucionales.</li> </ul>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

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

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).	El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales mide anualmente la percepción de sus usuarios mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. Para el año 2022, la institución obtuvo un 81.2% de satisfacción general, lo que representó una disminución de 6.2% respecto al 2021 cuando se obtuvo un 87.4%.	

	<p>También cuenta con un procedimiento para la gestión de las quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias, por medio del cual se recibe retroalimentación de parte de los usuarios acerca de los servicios y actividades de la institución.</p> <p>Durante el primer trimestre del 2023 se recibieron 311 solicitudes por parte de los usuarios (de las cuales 275 fueron denuncias, 21 fueron quejas, 1 fue reclamación, 6 fueron sugerencias y 8 felicitaciones); de estas se respondieron 202, quedando 109 en proceso de atención.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.1.1.1.A. Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 (pág. 24)</li> <li>• 6.1.1.1.B. Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamaciones, código MA-I-PC-CA-005</li> <li>• 6.1.1.1.C. Matriz de Control de Solicitudes de QDRS, código MA-I-MX-CA-001.</li> </ul>	
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>La institución evidencia la orientación en la atención de su personal al ciudadano/cliente mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, en la cual las dimensiones de amabilidad y seguridad obtuvieron en el año 2022 resultados de satisfacción de un 81.2% y un 83.7% respectivamente (frente a 91.3% y 91.3% respectivamente en 2021).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.1.1.2.A. Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 (págs. 14 y 15)</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales permite a los ciudadanos/clientes participar de sus procesos de trabajo y de toma de decisiones mediante múltiples y variados métodos. En primera, cuenta con distintos canales de atención establecidos que permiten la recepción de quejas, sugerencias, denuncias y reclamaciones, las cuales son tomadas en cuenta para la elaboración de planes de mejora institucionales. Durante el último trimestre del 2022 se recibieron 179 solicitudes por parte de usuarios mediante estos canales.</p> <p>En segunda, los grupos de interés pueden emitir sus comentarios y opiniones a través de encuestas que se aplican periódicamente con los fines de conocer su percepción, expectativas y necesidades. Durante la última Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en 2022, participaron 279 usuarios de servicios presenciales (tanto de la Sede Central como de los departamentos provinciales) y 232 usuarios de servicios virtuales.</p> <p>En tercera, la institución organiza vistas y consultas públicas, tanto para el proceso de evaluación ambiental, como para formular o actualizar los instrumentos regulatorios ambientales. Durante el año 2022, se llevaron a cabo 214 vistas públicas para proyectos en proceso de evaluación ambiental, y 5 consultas públicas para dos (2) proyectos de reglamento y un (1) anteproyecto de ley.</p>	

	<p>Finalmente, las áreas misionales de la institución permiten la participación de la ciudadanía y la sociedad civil en la gestión de los recursos naturales, mediante la habilitación de Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL), comités y consejos de cuencas hidrográficas (en el caso de Suelos y Aguas), así como mesas de co-manejo (en el caso de Áreas Protegidas y Biodiversidad). Para finales de 2022, se reportaron 7 nuevas ASFL habilitadas y 14 ASFL renovadas, 12 comités de cuencas conformados (con 58 personas en total), y 0 nuevas mesas de co-manejo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.1.1.3.A. Matriz de Control de Solicitudes de QDRS, código MA-I-MX-CA-001</li> <li>• 6.1.1.3.B. Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 (pág. 4)</li> <li>• 6.1.1.3.C. Memoria Institucional Anual 2022 (págs. 55-56 y 80)</li> <li>• 6.1.1.3.D. Informe T4 2022 de la Dirección de Aguas, con los Comités de Cuencas conformados.</li> </ul>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales pone al alcance de todos los ciudadanos/clientes las informaciones disponibles respecto a transparencia, servicios ambientales, calidad, y demás servicios, en su portal web que permite acceder en dispositivos electrónicos.</p> <p>En las últimas evaluaciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), correspondientes a los meses de enero, febrero y</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>marzo de 2023, la institución ha obtenido puntuaciones de 89.08, 97.19 y 91.83, respectivamente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.1.1.4.A. Subportal de Transparencia, <a href="https://transparencia.ambiente.gob.do/">https://transparencia.ambiente.gob.do/</a></li> <li>• 6.1.1.4.B. Evaluaciones de la DIGEIG al Subportal de Transparencia del ministerio de noviembre 2022 a marzo de 2023.</li> </ul>	
<p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.</p>	<p>Mediante los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana, se evidencia el nivel de confianza que el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales genera en los ciudadanos/clientes, obteniendo en el 2022 un nivel de satisfacción en la confianza de un 74.2%, frente a un 84.58% en la encuesta previa (para una diferencia de 10.38%).</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). En las últimas evaluaciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2023, la institución ha obtenido puntuaciones de 89.08, 97.19 y 91.83, respectivamente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.1.1.5.A. Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 (pág. 12.)</li> <li>• 6.1.1.5.B. Evaluaciones de la DIGEIG al Subportal de Transparencia del ministerio de noviembre 2022 a marzo de 2023.</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>La institución evidencia mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en 2022 que un 74.2% de sus usuarios encuestados se sintieron satisfechos con la confianza en la atención brindada por el ministerio al ofrecer sus servicios (frente a un 84.58% en 2021, para una diferencia de 10.38%).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.1.2.1.A. Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 (págs. 12)</li> </ul>	
2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	<p>La institución evidencia mediante la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en 2022 los siguientes niveles de satisfacción de sus usuarios en materia de accesibilidad a sus servicios físicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un 76% de usuarios encuestados se sintieron satisfechos con la facilidad de ubicar y llegar a las instalaciones del ministerio (frente a un 77.61% en 2021, para una disminución de un 1.61%).</li> <li>○ Un 80% de usuarios encuestados se sintieron satisfechos con el horario de atención al público (frente a un 96.02% en 2021, para una disminución de un 16.02%).</li> </ul>	



	<p>○ Un 77% de usuarios encuestados se sintieron satisfechos con el tiempo de espera para ser atendidos (frente a un 85.57% en 2021, para una disminución de un 8.57%).</p> <p>En cuanto a los servicios digitales, los usuarios encuestados se sintieron satisfechos en un 84.40% con la facilidad de acceder a la plataforma, en un 85.11% con la facilidad para completar su solicitud, y en un 82.98% con en el tiempo de entrega del servicio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.1.2.2.A. Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 (págs. 13, 15 y 21)</li> </ul>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>La institución evidencia la percepción de sus usuarios acerca de la calidad de los servicios solicitados por éstos a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana. En el año 2022, los usuarios encuestados mostraron un nivel de satisfacción de un 62.7% en el cumplimiento de los plazos de realización de la gestión (frente a un 39.80% en 2021, para un aumento de 22.9%) y un 74.2% en el cumplimiento de los compromisos de calidad en la prestación del servicio (frente a un 69.65% en 2021, para un aumento de 4.55%).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.1.2.3.A. Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 (pág. 12)</li> </ul>	

<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>El ministerio evidencia en los resultados de su Encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2022 que un 80% de los usuarios encuestados se sintieron satisfechos con la atención personalizada que le dieron al acceder a la institución (frente a un 94.03% en 2021, para una disminución de un 14.03%).</p> <p>De los usuarios encuestados, en lo que respecta a género, un 63% reportaron ser de género masculino y un 37% de género femenino en los servicios presenciales; mientras que un 43% reportaron ser de género masculino y un 57% de género femenino en los servicios virtuales.</p> <p>Por su parte, en lo que respecta a edad, la distribución para los servicios presenciales fue de 4% (de 18 a 24 años), 14% (de 25 a 31 años), 20% (de 32 a 28 años), 22% (de 39 a 45 años), 16% (de 46 a 52 años), 14% (de 53 a 59 años), y 10% (de 60 años o más); frente a los servicios virtuales, donde la distribución de edad fue de 4% (de 18 a 24 años), 16% (de 25 a 31 años), 23% (de 32 a 28 años), 22% (de 39 a 45 años), 15% (de 46 a 52 años), 8% (de 53 a 59 años), y 12% (de 60 años o más).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.1.2.4.A. Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 (págs. 10, 15 y 20)</li> </ul>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La organización evidencia en su Encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2022 que un 65% de sus usuarios encuestados califican como satisfactoria la innovación (modernización) en sus instalaciones y equipos (frente a un 87.06% en 2021, para una</p>	

	<p>diferencia de un 22.06% menos). El ministerio ha afianzado su capacidad de innovación, avanzando en la digitalización de las solicitudes de los diferentes servicios internos y externos.</p> <p>Además, la institución cuenta con una Política de Gestión de la Innovación con código MA-I-PO-PD-003, que establece los lineamientos que promueven la implementación de prácticas innovadoras en los procesos y actividades del ministerio, a través del fomento de una cultura de innovación y la identificación de necesidades orientadas a satisfacer la necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.1.2.5.A. Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 (pág. 11)</li> <li>• 6.1.2.5.B. MA-I-PO-PD-003 Política de Gestión de la Innovación.</li> </ul>	
6) Agilidad de la organización.	<p>En la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada por la institución en 2022, un 79% de los usuarios encuestados se sintieron satisfechos con el tiempo dedicado por el personal a atenderle, y un 77% con el tiempo de espera para ser atendidos (frente a un 88.05% y un 85.57%, respectivamente, en 2021).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.1.2.6.A. Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 (pág. 13)</li> </ul>	

7) Digitalización en la organización.	<p>La institución puede evidenciar a través de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en el 2022, que al menos un 54% de sus usuarios/clientes han obtenido soporte en línea para los servicios que solicitan, contrastado con un 44.78% de usuarios/clientes que declararon en 2021 contactar a la institución vía Internet.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6.1.2.7.A. Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 (pág. 22)</li> </ul>	
---------------------------------------	---	--

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con estándares de tiempo establecidos para dar respuesta efectiva a las solicitudes de sus servicios. Estos estándares de tiempo se establecen mediante resolución administrativa en el caso de autorizaciones ambientales, y pueden ser consultados en línea a través del portal institucional, en la sección de “Servicios” de la página web: <a href="https://ambiente.gob.do/servicios/">https://ambiente.gob.do/servicios/</a></p> <p>Durante el período enero - octubre de 2022, se registró un nivel de cumplimiento general de un 92.18% en los tiempos de respuesta de los 12</p>	No se mide sistemáticamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta de los servicios presenciales.

	<p>servicios ofrecidos por el ministerio a través de la plataforma virtual de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.1.1.A. Data cruda de solicitudes de los servicios del MMARN en la plataforma de VUCE (del 1/enero al 24/octubre de 2022).</li> </ul>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>El ministerio realizó en octubre de 2022 una actualización de su Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamaciones, código MA-I-PC-CA-005. Previo a dicha modificación, la institución había recibido entre enero y septiembre de 2022 un total de 5 quejas, 5 sugerencias y 3 felicitaciones de parte de ciudadanos/clientes mediante el buzón frente a Ventanilla Única; de éstas, fueron atendidas dentro del plazo establecido (15 días laborables) un 92.3% de las solicitudes. Tras la modificación, se recibieron de octubre 2022 a abril 2023 un total de 35 quejas, 540 denuncias, 2 reclamaciones, 6 sugerencias y 18 felicitaciones al personal de parte de ciudadanos/clientes mediante las distintas vías de atención (buzón frente a Ventanilla Única, redes sociales, y Línea 311); de éstas, fueron o están siendo atendidas dentro del plazo establecido en cada vía (15 días laborables para el buzón de Ventanilla Única y Línea 311, y 5 días laborables para las redes sociales) un 100% de las quejas, 100% de las denuncias, 100% de las reclamaciones, 33.3% de las sugerencias y 100% de las felicitaciones al personal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.1.2.A. Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamaciones, código MA-I-PC-CA-005.</li> <li>• 6.2.1.2.B. Matriz de Gestión de QSF, código MA-I-MX-PD-003 (enero-septiembre 2022).</li> <li>• 6.2.1.2.C. Matriz de Control de Solicitudes de QDRS, código MA-I-MX-CA-001 (octubre 2022-abril 2023)</li> </ul>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>La institución mide periódicamente el cumplimiento de los estándares de calidad de sus servicios comprometidos en su Carta Compromiso al Ciudadano. Entre diciembre de 2022 y febrero de 2023, la institución evidenció un cumplimiento de un 100% en todos los atributos comprometidos de sus tres (3) servicios incluidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, en ninguno de los cuales se detectaron errores o incumplimientos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.1.3.A. Informe de cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano – Diciembre 2022 a Febrero 2023.</li> </ul>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con una Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual presenta sus servicios de mayor demanda y compromete una serie de atributos de satisfacción y plazos de respuesta. A febrero de 2023 la institución evidencia un cumplimiento de un 100% en todos los atributos comprometidos de sus tres (3) servicios incluidos en su Carta Compromiso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.1.4.A. Brochure Carta Compromiso al Ciudadano 2023-2025.</li> <li>• 6.2.1.4.B. Informe de cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano – Diciembre 2022 a Febrero 2023.</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales pone a disposición de la ciudadanía y los grupos de interés seis medios o canales distintos para facilitar la comunicación y el acceso a información relativa a sus servicios y otras informaciones de interés. Se detallan a continuación los resultados de su utilización en el año 2022:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La línea telefónica (809-567-4300) recibió en la central un total de 97,440 llamadas de usuarios.</li> <li>2. La Línea Verde de Atención a Denuncias Ambientales (WhatsApp: 849-356-6400 y 809-200-6400, Web: <a href="https://ambiente.gob.do/denuncias-ambientales/">https://ambiente.gob.do/denuncias-ambientales/</a>) recibió un total de 1,825 denuncias de usuarios.</li> <li>3. Las redes sociales oficiales obtuvieron los siguientes resultados: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En Facebook se obtuvieron 994 nuevos usuarios, habiendo realizado 363 publicaciones;</li> <li>○ En Twitter se obtuvieron 577 nuevos usuarios, 435,300 visitas al perfil y 1,535,900 interacciones, habiendo realizado 1,434 tweets.</li> </ul> </li> </ol>	<p>No se monitorean los resultados de utilización de la página web (reporte de visitas de <i>Analytics</i>). No se monitorean los resultados de utilización del correo electrónico institucional (<a href="mailto:info@ambiente.gob.do">info@ambiente.gob.do</a>).</p>

	<p>○ En Instagram se obtuvieron 15,002 nuevos usuarios, 124,933 visitas al perfil y 118,352 interacciones, habiendo realizado 459 publicaciones en su perfil, 1,254 en Historias y 228 en IGTV.</p> <p>○ En YouTube se obtuvieron 379 nuevos suscriptores, habiendo subido 119 vídeos.</p> <p>4. La página web institucional (<a href="https://ambiente.gob.do/">https://ambiente.gob.do/</a>) recibió en su Foro 34 miembros y 4 temas con 8 respuestas.</p> <p>5. La Oficina de Acceso a la Información (OAI) recibió un total de 346 solicitudes de usuarios, de las cuales 88 fueron de manera presencial, 40 mediante su correo electrónico oficial (<a href="mailto:oai@ambiente.gob.do">oai@ambiente.gob.do</a>) y 218 mediante el Portal Único de Solicitud de Acceso a Información Pública (SAIP): <a href="https://saip.gob.do/apps/sip/?step=one">https://saip.gob.do/apps/sip/?step=one</a></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.2.1.A. Reporte de llamadas a la central telefónica 3CX en 2022</li> <li>• 6.2.2.1.B. Memoria Institucional Anual 2022 (págs. 83 y 201)</li> <li>• 6.2.2.1.C. Captura del foro oficial en el portal web</li> <li>• 6.2.2.1.D. Consolidado Estadísticas y Balance de Gestión OAI 2022</li> </ul>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	Toda la información relevante sobre la institución se encuentra disponible en el Portal web y su Subportal de Transparencia.	



	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.2.2.A. Página web institucional: <a href="https://ambiente.gob.do">https://ambiente.gob.do</a></li> <li>• 6.2.2.2.B. Subportal de Transparencia: <a href="https://transparencia.ambiente.gob.do">https://transparencia.ambiente.gob.do</a></li> </ul>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>La institución reporta de manera periódica sus objetivos de rendimiento y resultados en su Plan Estratégico Institucional (PEI), en sus informes de seguimiento trimestral al Plan Operativo Anual (POA), y en su Memoria Institucional Anual. Todos estos documentos se encuentran disponibles de manera pública en el Subportal de Transparencia. Así mismo, se evidencia un monitoreo de los indicadores gubernamentales que componen la gestión pública, los cuales se encuentran disponibles y alineados a los objetivos institucionales, donde de manera mensual damos seguimiento a fin de conocer el nivel de cumplimiento e incrementar los porcentajes. Al corte de abril de 2023, estos fueron los resultados de los indicadores de rendimiento y resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ SISMAP Gestión Pública: 85.34%</li> <li>○ Cumplimiento de la Ley 200-04: 91.83%</li> <li>○ Transparencia Gubernamental: 91.09%</li> <li>○ Gestión Presupuestaria: 95.00%</li> <li>○ NOBACI: 40.89% (actualmente en proceso de integración en el nuevo Indicador de Control Interno ICI)</li> <li>○ Contrataciones Públicas: 86.88%</li> <li>○ ITICge: 92.84%</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.2.3.A. Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.2.3.B. Informes de Seguimiento al Plan Operativo Anual 2022 y 2023</li> <li>• 6.2.2.3.C. Memoria Institucional Anual 2022</li> <li>• 6.2.2.3.D. Subportal de Transparencia: <a href="https://transparencia.ambiente.gob.do/">https://transparencia.ambiente.gob.do/</a></li> <li>• 6.2.2.3.E. Informes mensuales de Indicadores Gubernamentales.</li> </ul>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>La institución cuenta con una sección de “Datos Abiertos” en su Subportal de Transparencia. Las informaciones allí disponibles provienen directamente de las áreas temáticas del ministerio. Para febrero de 2023, el ministerio cuenta con tres (3) bases de datos disponibles en el portal de Datos Abiertos de la Dirección General Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG): <a href="https://datos.gob.do/organization/ministerio-de-medio-ambiente-y-recursos-naturales-mmarena">https://datos.gob.do/organization/ministerio-de-medio-ambiente-y-recursos-naturales-mmarena</a></p> <p>Por su parte, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) recibió en 2022 un total de 346 solicitudes de acceso a información pública de parte de usuarios, de las cuales 88 fueron de manera presencial, 40 mediante su correo electrónico oficial (<a href="mailto:oi@ambiente.gob.do">oi@ambiente.gob.do</a>) y 218 mediante el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP): <a href="https://saip.gob.do/apps/sip/?step=one">https://saip.gob.do/apps/sip/?step=one</a></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.2.4.A. Subportal de Transparencia: <a href="http://transparencia.ambiente.gob.do">http://transparencia.ambiente.gob.do</a></li> <li>• 6.2.2.4.B. Conjuntos de datos en el portal de Datos Abiertos de la DIGEIG: <a href="https://datos.gob.do/organization/ministerio-de-">https://datos.gob.do/organization/ministerio-de-</a></li> </ul>	

	<p><a href="#">medio-ambiente-y-recursos-naturales-mmarena</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.2.4.C. Consolidado Estadísticas y Balance de Gestión OAI 2022</li> </ul>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>La institución cuenta con un horario de atención de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. (tanto en su Sede Central como en sus departamentos provinciales), fijado acorde a la Resolución Núm. 0002/2017, y claramente visible en el pie de su página web institucional.</p> <p>En la encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2022, un 80% de los usuarios encuestados dijeron sentirse satisfechos con el horario de atención de la institución (frente a un 96.02% en la encuesta anterior, para una reducción de un 16.02%).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.2.5.A. Resolución Núm. 0002/2017</li> <li>• 6.2.2.5.B. Captura pie de página del portal web <a href="https://ambiente.gob.do/">https://ambiente.gob.do/</a></li> <li>• 6.2.2.5.C. Informe de resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 (pág. 15).</li> </ul>	
6) Tiempo de espera.	<p>Mediante el sistema de turnos automatizado, la institución monitorea el tiempo de espera para atender a los usuarios presenciales de Ventanilla Única. Según el reporte del sistema de turnos, para 2022 el tiempo de espera promedio para un usuario ser atendido fue de 05 minutos y 30 segundos.</p> <p>En la encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2022, un 77.00% de los usuarios encuestados dijeron sentirse satisfechos con este tiempo de espera para</p>	

	<p>ser atendidos (frente a un 85.57% en la encuesta anterior, para una reducción de un 8.57%).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.2.6.A. Reporte del sistema de turnos automatizado para los usuarios de Ventanilla Única</li> <li>• 6.2.2.6.B. Fotografías del Sistema de toma de turnos en Ventanilla Única</li> <li>• 6.2.2.6.C. Informe de resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 (pág. 13)</li> </ul>	
<p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>La institución transparente los tiempos de prestación de sus servicios. Estos tiempos se establecen mediante resolución en el caso de las autorizaciones ambientales, y pueden ser consultados en línea a través del portal web institucional, en la sección de “Servicios”:  <a href="https://ambiente.gob.do/servicios/">https://ambiente.gob.do/servicios/</a></p> <p>Durante el período enero - octubre de 2022, se registró un nivel de cumplimiento general de un 92.18% en los tiempos de respuesta de los 12 servicios virtuales ofrecidos por el ministerio a través de la plataforma de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), los cuales poseen en su mayoría tiempos de prestación de entre 3 a 5 días.</p> <p>En la encuesta de Satisfacción Ciudadana de 2022, un 61.00% de los usuarios encuestados dijeron sentirse satisfechos con este tiempo para la prestación de servicios presenciales (frente a un 50.75% en la encuesta anterior, para un aumento de un 11.75%); por su parte, un 82.98% de los usuarios</p>	<p>No se mide sistemáticamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta de los servicios presenciales.</p>

	<p>encuestados se sintieron satisfechos con el tiempo para la prestación de los servicios virtuales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.2.7.A. Sección “Servicios” de la página web: <a href="https://ambiente.gob.do/servicios/">https://ambiente.gob.do/servicios/</a></li> <li>• 6.2.2.7.B. Data cruda de solicitudes de los servicios del MMARN en la plataforma de VUCE (del 1/enero al 24/octubre de 2022)</li> <li>• 6.2.2.7.C. Informe de resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 (págs. 13 y 21).</li> </ul>	
<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>El ministerio publica los costos de todos sus servicios, así las resoluciones administrativas de donde dichos costos emanan, en su página web institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.2.8.A. Sección “Servicios” de la página web: <a href="https://ambiente.gob.do/servicios/">https://ambiente.gob.do/servicios/</a></li> <li>• 6.2.2.8.B. Resoluciones que aprueban los costos de los servicios: <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Resolución No. 0011/2016 que establece los costos para obtención de los Certificados de Impacto Mínimo (CRIM), las Constancias, los Permisos y las Licencias Ambientales;</li> <li>B. Resolución No. 0015/2016, que modifica disposiciones del numeral 5 del anexo “A” (Lista de actividades, obras y proyectos y la categoría de Estudio correspondiente) al Reglamento del proceso de Evaluación Ambiental, en lo que respecta al parámetro para el</li> </ul> </li> </ul>	

	<p>establecimiento de los niveles de autorización ambiental de los proyectos de construcción;</p> <p>C. Resolución No. 0006/2017 que establece las tarifas por ingreso a las áreas protegidas;</p> <p>D. Resolución No. 0019/2017, que prohíbe Cacería de Avifauna en todo el Territorio Nacional;</p> <p>E. Resolución No. 0029/2017 establece los costos de las autorizaciones ambientales para operaciones de minería no metálica en virtud del procedimiento establecido por la Resolución No. 0001/2017;</p> <p>F. Resolución No. 0007/2018 que dispone cobro de una Tasa Administrativa a las Autorizaciones Ambientales HCFC;</p> <p>G. Resolución No. 0019/2018, de fecha 27 de marzo, que establece la tarifa de pago de autorizaciones ambientales por concepto de CITES y autorizaciones ambientales Nacionales de exportación/ importación y reexportación para animales, plantas, madera, semillas y/o sus partes y derivados, así como trofeos;</p> <p>H. Resolución No. 0053/2019 sobre la normativa de cacería en la Republica Dominicana, de fecha 26/12/2019.</p>	
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>La institución cuenta con una Carta Compromiso al Ciudadano, así como un catálogo de servicios en su página web institucional, en el los cuales se disponen las informaciones claras y precisas de la gestión de cada servicio. Dichos catálogo documentos pueden</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>consultarse en la sección “Carta Compromiso al Ciudadano” (<a href="https://ambiente.gob.do/">https://ambiente.gob.do/</a>) y “Servicios”: (<a href="http://ambiente.gob.do/servicios/">http://ambiente.gob.do/servicios/</a>), respectivamente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.2.9.A. Sección “Servicios” de la página web: <a href="https://ambiente.gob.do/servicios/">https://ambiente.gob.do/servicios/</a></li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales permite a sus grupos de interés participar del diseño y prestación de los servicios, así como en la toma de decisiones, mediante múltiples y variados métodos.</p> <p>En primera, cuenta con distintos canales de atención establecidos que permiten la recepción de quejas, sugerencias, denuncias y reclamaciones, las cuales son tomadas en cuenta para la elaboración de planes de mejora institucionales. Durante el primer trimestre de 2023 se recibieron 311 solicitudes por parte de usuarios mediante estos canales.</p> <p>En segunda, los grupos de interés pueden emitir sus comentarios y opiniones a través de encuestas que se aplican periódicamente con los fines de conocer su percepción, expectativas y necesidades. Durante la última Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en 2022, participaron 279 usuarios de servicios presenciales (tanto de la Sede Central</p>	

como de los departamentos provinciales) y 232 usuarios de servicios virtuales.

En tercera, la institución organiza vistas y consultas públicas, tanto para el proceso de evaluación ambiental, como para formular o actualizar los instrumentos regulatorios ambientales. Durante el año 2022, se llevaron a cabo 214 vistas públicas para proyectos en proceso de evaluación ambiental, y 5 consultas públicas para dos (2) proyectos de reglamento y un (1) anteproyecto de ley.

Finalmente, las áreas misionales de la institución permiten la participación de la ciudadanía y la sociedad civil en la gestión de los recursos naturales, mediante la habilitación de Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL), la conformación de comités y consejos de cuencas hidrográficas (en caso del Viceministerio de Suelos y Aguas), así como mediante las mesas de co-manejo (en caso del Viceministerio de Áreas Protegidas y Biodiversidad). Para finales de 2022, se reportaron 7 nuevas ASFL habilitadas y 14 ASFL renovadas, 12 comités de cuencas conformados (con 58 personas en total), y 0 nuevas mesas de co-manejo.

**Evidencias:**

- 6.2.3.1.A. Matriz de Control de Solicitudes de QDRS, código MA-I-MX-CA-001
- 6.2.3.1.B. Informe de Resultados de Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 (pág. 4)
- 6.2.3.1.C. Memoria Institucional Anual 2022 (págs. 55-56 y 80)



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.3.1.D. Informe T4 2022 de la Dirección de Aguas, con los Comités de Cuencas conformados.</li> </ul>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>El ministerio realizó en octubre de 2022 una actualización de su Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamaciones, código MA-I-PC-CA-005. Previo a dicha modificación, la institución había recibido entre enero y septiembre de 2022 un total de 5 quejas y 5 sugerencias de parte de los ciudadanos/clientes mediante el buzón frente a Ventanilla Única; de éstas, fueron atendidas un 90% de las solicitudes por parte de las unidades organizativa a las que fueron dirigidas. Tras la modificación, se recibieron de octubre 2022 a abril 2023 un total de 35 quejas y 6 sugerencias de parte de los ciudadanos/clientes mediante las distintas vías de atención (buzón frente a Ventanilla Única, redes sociales, y Línea 311); de éstas, fueron o están siendo atendidas por parte de las unidades organizativa a las que fueron dirigidas un 100% de las quejas y un 33.33% de las sugerencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.3.2.A. Nuevo Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamaciones, código MA-I-PC-CA-005.</li> <li>• 6.2.3.2.B. Matriz de Gestión de QSF, código MA-I-MX-PD-003 (enero-septiembre 2022)</li> <li>• 6.2.3.2.C. Matriz de Control de Solicitudes de QDRS, código MA-I-MX-CA-001 (octubre 2022-abril 2023)</li> </ul>	

<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con un Centro de Atención a Denuncias Ambientales (“Línea Verde”), el cual permite la notificación de denuncias ambientales por vía telefónica (WhatsApp: 849-356-6400 y 809-200-6400), página web (<a href="http://ambiente.gob.do/denuncias-ambientales/">http://ambiente.gob.do/denuncias-ambientales/</a>) y redes sociales. En 2022, Línea Verde atendió un total de 1,825 denuncias de ciudadanos/clientes.</p> <p>También, se cuenta con una plataforma digital a través de la cual se ha implementado la Ventanilla Única de Servicios Ambientales (VUSA), <a href="https://vusa.ambiente.gob.do/">https://vusa.ambiente.gob.do/</a>, con el propósito de facilitar y agilizar los procesos de las solicitudes de servicios por parte de los ciudadanos/clientes. Actualmente, se cuenta con 2 servicios implementados en VUSA: Autorización de visitas a áreas protegidas, y Registro de generadores de residuos sólidos de manejo especial y peligroso.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.3.3.A. Centro de Atención a Denuncias Ambientales (Línea Verde)</li> <li>• 6.2.3.3.A. Plataforma electrónica Ventanilla Única de Servicios Ambientales (VUSA)</li> </ul>	
<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>En la última Encuesta de Satisfacción Ciudadana realizada en 2022, en lo referente al género de los usuarios encuestados, un 63% dijeron ser de género masculino y un 37% de género femenino en los servicios presenciales; mientras que un 43% dijeron ser de género masculino y un 57% de género femenino en los servicios virtuales.</p>	

	<b>Evidencias:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.3.4.A. Informe de resultados Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 (págs. 10 y 20).</li> </ul>	
5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.		No se revisan periódicamente las necesidades y expectativas de cada grupo de interés.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>La institución asegura la participación ciudadana ofreciendo productos y servicios de manera clara y transparente. El flujo de información y conocimiento compartidos con los ciudadanos/clientes se evidencia con las solicitudes efectuadas a la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI), mediante el flujo de respuestas a las solicitudes efectuadas por los usuarios.</p> <p>En 2022, la OAI recibió un flujo total de 346 solicitudes de acceso a información pública de parte de usuarios, de las cuales 88 fueron de manera presencial, 40 mediante su correo electrónico oficial (<a href="mailto:oai@ambiente.gob.do">oai@ambiente.gob.do</a>) y 218 mediante el Portal Único de Solicitud de Acceso a la Información Pública (SAIP): <a href="https://saip.gob.do/apps/sip/?step=one">https://saip.gob.do/apps/sip/?step=one</a></p>	

	<p>La institución garantiza el 100% del procesamiento y difusión de la información mediante el Manual de Procedimientos de la OAI (OAI-MA-004).</p> <p>También se garantiza la participación ciudadana mediante las estadísticas de la OAI, compartidas trimestralmente por medio del Subportal de Transparencia, logrando así un flujo de información continua entre la institución y los ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.2.4.1.A. Manual de Procedimientos y Procesos de la Oficina de Acceso a la Información (OAI), código MA-I-MA-RE-001</li> <li>• 6.2.4.1.B. Estadísticas de Solicitudes a la OAI en 2022 por trimestre</li> <li>• 6.2.4.1.C. Consolidado Estadísticas y Balance de Gestión OAI 2022</li> <li>• 6.2.4.1.D. Subportal de Transparencia: <a href="http://transparencia.ambiente.gob.do">http://transparencia.ambiente.gob.do</a></li> </ul>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La institución es evaluada mensualmente por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). En dichas evaluaciones se determina el Índice de Transparencia Estandarizado, por medio del cual se evalúan las acciones implementadas en materia de transparencia por parte de la institución. En las últimas evaluaciones de la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG), correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo de 2023, la institución ha obtenido puntuaciones de 89.08, 97.19 y 91.83, respectivamente</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6.2.4.2.A. Evaluaciones de la DIGEIG al Subportal de Transparencia del MMARN de noviembre 2022 a marzo de 2023.</li> </ul>	
--	---	--

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

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

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, aplicó la Encuesta de Clima Organizacional en el mes diciembre 2022, la cual arrojó que un 71% de los colaboradores manifiesta satisfacción general positiva, 8 puntos porcentuales menos que en comparación con la encuesta realizada en el año anterior (2021), con un resultado de un 79%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>7.1.1.1.A. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022.]</li> <li>7.1.1.1.B. Presentación PPT de Resultados de Encuesta de Clima 2022.</li> </ul>	No se ha realizado la encuesta de percepción e imagen externa (para la sociedad, los ciudadanos/clientes.)
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	La institución involucró tanto al personal directivo como a los colaboradores de los distintos grupos ocupacionales durante el proceso de formulación del PEI 2021 – 2024 para la definición y revisión del marco estratégico institucional, proporcionando la	

	<p>toma de decisiones y asegurando el conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>En la encuesta de clima, el 82.29% de los colaboradores destacaron que los superiores comunican la visión, misión y valores, 3% menos en comparación con la encuesta realizada en el año anterior (2021), con un resultado de un 85.30%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.1.2.A. Minuta de reunión del 02 de Julio 2022 sobre formulación del PEI</li> <li>• 7.1.1.2.B. Listado de asistencia Sesión de trabajo de 02 de julio 2019.</li> <li>• 7.1.1.2.C. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022 (Página 11)</li> </ul>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales da participación a los colaboradores mediante la creación de un comité de calidad, los cuales colaboran en la Autoevaluación CAF y como resultado se identifican actividades para actualizar el plan de mejora institucional.</p> <p>En la encuesta de clima, el 71.77% de los colaboradores calificaron como positiva la dimensión de mejora y cambio, 7.23% menos en comparación con la encuesta realizada en el año anterior (2021), con un resultado de un 79%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.1.3.A. Integrantes del Comité de Calidad rev. 2022.10.13.</li> <li>• 7.1.1.3.B. Plan de Mejora CAF 2021-2022.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.1.3.C. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022 (Página 11)</li> </ul>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>La institución cuenta con la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo, el cual está habilitado para realizar las evaluaciones correspondientes cuando es denunciado algún conflicto de interés o cuando los colaboradores poseen alguna duda con respecto a una situación que pudiera entrar en conflicto de interés y de esta forma asesorarles cómo proceder.</p> <p>También cuenta con un Código de Ética revisado y actualizado en el 2018, el cual en la actualidad se encuentra en revisión para posteriormente su actualización.</p> <p>Además, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales realiza anualmente Encuestas de Clima Organizacional a los servidores para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes con relación a la concientización de las personas sobre posibles conflictos de interés y la importancia de un comportamiento ético, en dicha encuesta el 82.29% de los colaboradores calificaron como positiva la dimensión de “Identidad con la Institución y Valores”, 9.21 puntos porcentuales menos en comparación con la encuesta realizada en el año anterior (2021), con un resultado de un 92%.</p> <p>Se evidencia también que anualmente los colaboradores reciben charla de información y concientización del régimen Ético y disciplinario, tanto por organizaciones externas como internas.</p>	

	<p>El ministerio posee con un borrador del nuevo Código de Integridad Institucional, documento mediante el cual el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales describe y formaliza los lineamientos estratégicos para instaurar una cultura ética y conducta de integridad, conformada por sus principios y valores, los cuales definen las expectativas de comportamiento y actuación de sus servidores públicos en el día a día de sus operaciones, generando un estilo de dirección unificado de comportamientos transparentes, que propicie la confianza interna entre los miembros de la entidad, e incremente la credibilidad y la confianza en los diferentes grupos de interés, así como fortalezca la cultura organizacional orientada al cumplimiento de los fines del Estado Dominicano y del bien común.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.1.4.A. Conformación de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo.</li> <li>• 7.1.1.4.B. Código de Ética 2018.</li> <li>• 7.1.1.4.C. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022 (Página 11)</li> <li>• 7.1.1.4.D. Capturas Charla régimen ético y disciplinario</li> <li>• 7.1.1.4.E. Borrador Código de Integridad Institucional.</li> </ul>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, aplicó la encuesta de Clima Organizacional en diciembre 2022, en la que el 74.38% de los colaboradores calificaron de forma positiva la dimensión de “Comunicación”.</p>	



	<p>El día 09 de febrero de 2022 el ministerio realizó la socialización virtual de los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, teniendo un pico de participación de 144 colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.1.5.A. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022 (Página 11).</li> <li>• 7.1.1.5.B. Presentación PPT de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022.</li> <li>• 7.1.1.5.C. Capturas de pantalla de la socialización virtual de los resultados de la Encuesta de Clima.</li> </ul>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>El MMARN, en el marco de la responsabilidad social, ha realizado múltiples acciones relacionadas a contribuir con la sostenibilidad ambiental.</p> <p>El ministerio realizó el Campamento Fideicomiso Do Sostenible el “Eco Rally Educativo” con el propósito de instruir y concientizar a un grupo de jóvenes sobre temas medioambientales. La actividad consistió en un circuito con cuatro estaciones, en las cuales tenían que realizar diferentes actividades para poder pasar a la siguiente. Los jóvenes adquirieron conocimientos sobre la conservación y cuidado de su comunidad y a la vez disfrutaban mientras aprendían. Se logró concientizar a todos los estudiantes, llevando educación ambiental de calidad y divertida desde el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p>	

	<p>Se evidencia la jornada de concientización en el marco de la Semana de la Salud con el Rally Rosa. Esta actividad tuvo como objetivo crear conciencia para la prevención del Cáncer de Mama.</p> <p>Con el objetivo de continuar la promoción de la conservación de los bosques, la restauración de las áreas degradadas, así como el aprovechamiento comercial de las plantas, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN, plantó 7,176,641 árboles en el año 2022. Esas iniciativas son parte de la estructura de recolección, procesamiento y almacenamiento de semillas, reforestación y manejo forestal sostenible, combinados con la industrialización de los productos forestales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.1.6.A. Listado de niños en actividad EcoClub Ambiental.</li> <li>• 7.1.1.6.B. Revista Educando febrero 2022. Incluye descripción y fotografía de eventos.</li> <li>• 7.1.1.6.C. Boletín Educando (Enero - Abril 2023).</li> <li>• 7.1.1.6.D. Semana de la Salud.</li> <li>• 7.1.1.6.E. Fotos de Jornadas de Reforestación.</li> </ul>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>La institución aplicó la encuesta de Clima Organizacional en diciembre 2022, en la que el 71.77% de los colaboradores calificaron de forma positiva la dimensión de “Mejora y Cambio”, contestando las preguntas “Impulso a cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de</p>	

	<p>trabajar” y “En mi área buscamos formas de brindar servicios”.</p> <p>La calificación de esta dimensión descendió 7.23% con relación al resultado de la encuesta del año anterior (2021), con un resultado de 79%.</p> <p>Además, la institución cuenta con una Política de Gestión de la Innovación con código MA-I-PO-PD-003, que establece los lineamientos que promueven la implementación de prácticas innovadoras en los procesos y actividades del ministerio, a través del fomento de una cultura de innovación y la identificación de necesidades orientadas a satisfacer la necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.1.7.A. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022 (Página 11)</li> <li>• 7.1.1.7.B. MA-I-PO-PD-003 Política de Gestión de la Innovación</li> </ul>	
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, realiza anualmente Encuesta de Clima Organizacional a los servidores para conocer su opinión sobre los aspectos más relevantes con relación al impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>Se evidencia que, en el informe de la encuesta de clima aplicada en el 2022, el 71.71% de los colaboradores valora como positivo el uso de las tecnologías, 9.21 puntos porcentuales menos en</p>	

	<p>comparación con la encuesta realizada en el año anterior (2021), con un resultado de un 81%.</p> <p>El ministerio ha ido evolucionado en cuanto a la digitalización de sus procesos, incorporando herramientas tecnológicas que permitan a los colaboradores eficientizar sus funciones, reduciendo los tiempos operativos y mejorando la comunicación interna, estas están contenidas en un compendio de herramientas, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema Único de Tickets (SUT)</li> <li>○ Buzón de Firma Digital</li> <li>○ Sistema de Transparencia Documental TRANSDOC</li> <li>○ Licencia Office 365</li> <li>○ Teams y Zoom</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 7.1.1.8.A. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022 (Página 11).</li> <li>● 7.1.1.8.B. Capturas de herramientas Tecnológicas implementadas.</li> <li>● 7.1.1.8.C. Captura Buzón de Firma Digital.</li> <li>● 7.1.1.8.D. Captura Sistema TRANSDOC.</li> </ul>	
9) La agilidad de la organización.	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en la intranet institucional, dispone de una Sección de Sistema Único de Tickets (SUT), mediante la cual los colaboradores pueden realizar sus solicitudes de servicios a distintas áreas. Con esta implementación se logra la simplificación y automatización de las solicitudes internas.</p>	

	<p>Adicional a esto, la institución ha implementado el uso de TRANSDOC, el cual nos permite monitorear y gestionar la correspondencia, generar las estadísticas además de conocer el lugar exacto donde se encuentran las comunicaciones.</p> <p>Por otra parte, también se hace uso de buzones de firmas digitales, los cuales permiten que la información fluya y se flexibilice, debido a que se puede firmar cualquier documento, desde cualquier ubicación donde se encuentre el responsable, además la plataforma permite hacer un seguimiento adecuado.</p> <p>En otro orden, dentro de los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional, para el año 2022 en la dimensión “Uso de la tecnología obtuvo una valoración positiva del 71.71% de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.1.9.A. Captura de la interfaz de Sistema Único de Tickets (SUT) en la intranet institucional, de la interfaz del TRANSDOC y Firmas Digital.</li> <li>• 7.1.1.9.B. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022.</li> </ul>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo,	La encuesta de clima organizacional efectuada en el 2022 arrojó un 84.57% de resultado positivo en la	

<p>estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>dimensión de “Liderazgo y Participación” que evalúa la percepción de las personas con relación a su supervisión, que, con relación al resultado de la encuesta del año anterior, (2021), con un resultado de 94%, esta dimensión bajó 9.43% para el 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.2.1.A. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022.</li> </ul>	
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>A través de la Encuesta de Clima Organizacional que realizó el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en 2022, se evidencia que el 79% valoró de manera positiva la dimensión “Normativa y Procesos” calificando los siguientes ítems:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ “En mi institución implementamos propuestas para simplificar los procesos de trabajo.”</li> <li>○ “Conozco la normativa aplicada en mi trabajo (procedimiento, procesos entre otros).”</li> <li>○ “Los procedimientos de mi institución están actualizados.”</li> <li>○ “La normativa de mi institución responde a las necesidades actuales.”</li> </ul> <p>En comparación con la encuesta realizada el año anterior (2021), con un resultado de 84%, esta dimensión descendió 5 puntos porcentuales.</p> <p>Además, el diseño y la gestión de los distintos procesos están visualizado en el mapa de procesos y el manual de procesos del MMARN.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.2.2.A. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022.</li> <li>• 7.1.2.2.B. Manual de Procedimientos y Procesos de MMARN</li> <li>• 7.1.2.2.C. Mapa de Procesos de MMARN.</li> </ul>	
<p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>La institución realizó la encuesta de clima organizacional 2022 y en el informe, podemos ver que el 55.37% de los colaboradores valoran de forma positiva la dimensión de “Cantidad de Trabajo”, que, en comparación con el resultado de la encuesta del año anterior, con un resultado de 64%, esta dimensión bajo 8.63%.</p> <p>Se evidencia además que las tareas son repartidas y evaluadas a través de los acuerdos de desempeño. Estos acuerdos son socializados y firmados por el supervisor inmediato y el colaborador.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.2.3.A. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022</li> <li>• 7.1.2.3.B. Acuerdos de desempeño 2022</li> <li>• 7.1.2.3.C. Acuerdos de desempeño 2023</li> <li>• 7.1.2.3.D. Evaluación del desempeño por resultados y competencias 2022.</li> <li>• 7.1.2.3.E. MA-I-PC-RH-003 Procedimiento Evaluación del desempeño del personal.</li> </ul>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>En el MMARN realizó la encuesta de Clima Organizacional en diciembre 2022, en la cual el 71.31% de los colaboradores del ministerio valoran como positivo la dimensión de “capacitación especializada y desarrollo”, lo que representa una</p>	

	<p>reducción con relación al año anterior, cuyo resultado fue de 82%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.2.4.A. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022.</li> <li>• 7.1.2.4.B. Plan de Capacitación MMARN 2022.</li> <li>• 7.1.2.4.C Plan de Capacitación MMARN 2023.</li> </ul>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en la encuesta de Clima Organizacional que realizó en diciembre 2022, el 74% de los colaboradores están de acuerdo con que en el ministerio los métodos de comunicación interna y de información son adecuados, 14% menor que en comparación con la encuesta del año anterior (2021), con una puntuación de 88%.</p> <p>El ministerio ha habilitado a los colaboradores diferentes canales de comunicación como el mural informativo en cada uno de los pisos (4) de la institución, correo electrónico institucional, Intranet, teléfonos fijo y móvil.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.2.5.A. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022.</li> <li>• 7.1.2.5.B. Captura de Intranet del MMARN.</li> <li>• 7.1.2.5.C. Fotos de los murales del MMARN</li> </ul>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>En el MMARN se realizó la encuesta de Clima Organizacional en diciembre 2022, en la cual el 69.71% de los colaboradores valoran como positivo</p>	



	<p>la dimensión de “Reconocimiento Laboral”, lo que representa una reducción con relación al año anterior, cuyo resultado fue de 79%.</p> <p>Mediante el Procedimiento Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo” se premia el esfuerzo, comportamiento, prácticas o actividades que resulten en un mejor rendimiento y resultados organizacionales positivos de los Colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.2.6.A. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022.</li> <li>• 7.1.2.6.B. MA-I-PC-RH-018 Procedimiento Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo”.</li> </ul>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>La institución realizó la encuesta de Clima Organizacional en diciembre 2022, en la cual el 71.31% de los colaboradores valoran como positivo la dimensión de “Mejora y Cambio”, lo que representa una reducción en esta dimensión con relación al año anterior de 7.69%, cuyo resultado fue de 79%.</p> <p>La institución cuenta con una Política de Gestión de la Innovación con código MA-I-PO-PD-003, que establece los lineamientos que promueven la implementación de prácticas innovadoras en los procesos y actividades del ministerio, a través del fomento de una cultura de innovación y la identificación de necesidades orientadas a satisfacer la necesidades y expectativas de nuestros ciudadanos/clientes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.2.7.A. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022</li> <li>• 7.1.2.7.B. MA-I-PO-PD-003 Política de Gestión de la Innovación</li> </ul>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
I) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>El MMARN aplicó la encuesta de Clima Organizacional 2022, donde en la dimensión de “relación con los empleados/colegas/colaboradores”, el 83.21% de los colaboradores valora positivamente esta dimensión, lo que representa una reducción de 4.79 puntos porcentuales con relación al año anterior, cuyo resultado fue 88%.</p> <p>Se evidencia que el ministerio fomenta a través del Comisión de Normatividad, buzón de sugerencias, Canales de Comunicación a gestión de conflictos, agravios o problemas personales, <i>mobbing</i>.</p> <p>La institución cuenta con un borrador del nuevo Código de Integridad Institucional, documento mediante el cual el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales describe y formaliza los lineamientos estratégicos para instaurar una cultura ética y conducta de integridad, conformada por sus principios y valores, los cuales definen las expectativas de comportamiento y actuación de sus servidores públicos en el día a día de sus operaciones, generando un estilo de dirección unificado de comportamientos transparentes, que</p>	No se ha realizado la encuesta de Percepción a los colaboradores.

	<p>propicie la confianza interna entre los miembros de la entidad, e incremente la credibilidad y la confianza en los diferentes grupos de interés, así como fortalezca la cultura organizacional orientada al cumplimiento de los fines del Estado Dominicano y del bien común.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.3.1.A. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022.</li> <li>• 7.1.3.1.B. Código de Ética 2018.</li> <li>• 7.1.3.1.C. Borrador del Código de Integridad Institucional.</li> </ul>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en la Encuesta de Clima Organizacional que aplicó a los servidores en diciembre 2022, se evidencia que el 68.69% de los colaboradores del Ministerio evaluó como positivo la dimensión “Balance Trabajo/Familia”, calificando las preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. En mi área se respeta el horario laboral.</li> <li>B. Participo en los eventos familiares que organiza mi institución.</li> <li>C. Me apoya la institución cuando tengo urgencia familiar.</li> <li>D. Mi institución me informa sobre la prestación de guarderías o cuidados de niños.</li> <li>E. Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia</li> <li>F. Esta dimensión presenta una reducción en valoración positiva de 9.31% con relación a la encuesta del año anterior (2021), con un resultado de 78%.</li> </ul>	<p>No se ha realizado la encuesta de Percepción a los colaboradores.</p>

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.3.2.A. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022, página 11.]</li> <li>• 7.1.3.2.B. Presentación PPT de resultados encuesta de Clima para socialización (Punto 9 “Balance Trabajo/Familia”).</li> </ul>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en la Encuesta de Clima Organizacional que aplicó a los servidores en diciembre 2022, se evidencia que el 59.05% de los colaboradores del Ministerio evaluó como positivo la dimensión “Equidad y Género” calificando las preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Se dan las oportunidades de ascenso y promoción sin distinción entre mujeres y hombres.</li> <li>b) Existen instalaciones para personas con discapacidad.</li> <li>c) En mi institución la intimidación y el maltrato se sanciona de acuerdo con las normativas.</li> </ul> <p>Esta dimensión presenta una reducción en valoración positiva de 6.95% con relación a la encuesta del año anterior (2021), con un resultado de 66%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.3.3.A. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022, página 11.</li> <li>• 7.1.3.3.B. Presentación PPT de resultados encuesta de Clima para socialización (Punto 5 “Equidad y Género”).</li> </ul>	<p>No se ha realizado la encuesta de Percepción a los colaboradores.</p>

<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en la Encuesta de Clima Organizacional que aplicó a los servidores en diciembre 2022, se evidencia que el 81.66% de los colaboradores del Ministerio evaluó como positivo la dimensión “Calidad de Vida Laboral” calificando las preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mi institución da respuesta oportuna a observaciones de limpieza y seguridad.</li> <li>b) Me siento feliz haciendo mi trabajo.</li> <li>c) Mi institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional.</li> <li>d) Mi superior me trata con respeto, cordialidad y confianza.</li> <li>e) En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presentan entre compañeros.</li> <li>f) En mi institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.</li> </ul> <p>Esta dimensión presenta una reducción en valoración positiva de 3.34% con relación a la encuesta del año anterior (2021), con un resultado de 85%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.3.3.A. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022, página 11.</li> <li>• 7.1.3.3.B. Presentación PPT de resultados encuesta de Clima para socialización (Punto 8 “Calidad de Vida Laboral”).</li> </ul>	<p>No se ha realizado la encuesta de Percepción a los colaboradores.</p>

--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>En la encuesta de clima organizacional 2022 que aplico la institución, arrojó un resultado de 54.86% de valoración positiva en la dimensión de “Servicio Profesional de Carrera”.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, cuenta con un Plan de Capacitación por grupo ocupacional, con énfasis en las necesidades de cada puesto y perfil de competencias.</p> <p>El MMARN, tiene una valoración de 100 puntos en el indicador del SISMAP “02.1 “Nivel de Administración del Sistema de Carrera Administrativa” ya que cumple con todos los requerimientos de este.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.4.1.A. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022, página 11.</li> <li>• 7.1.4.1.B. Presentación PPT de Resultados de Encuesta de Clima 2022.</li> <li>• 7.1.4.1.C. Plan de Capacitación MMARN 2022.</li> <li>• 7.1.4.1.D. Plan de Capacitación MMARN 2023.</li> <li>• 7.1.4.1.E. Captura del Indicador del SISMAP.</li> </ul>	
2) Motivación y empoderamiento.	La institución evidencia que, en la aplicación de la Encuesta de Clima Organizacional realizada en el	

	<p>2022, el 69.21% de los colaboradores evalúan positivamente la dimensión de “Reconocimiento Laboral”, calificando los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistema de compensación y beneficios.</li> <li>○ Reconocimiento a las aportaciones laborales de mis compañeros</li> <li>○ Mi supervisor me distingue cuando logro las metas asignadas</li> <li>○ En mi institución existen mecanismos para reconocer al personal</li> <li>○ En mi área se reconoce el logro de resultados.</li> <li>○ Esta dimensión presenta un descenso de 9.79 puntos porcentuales en la evaluación con relación a la encuesta del año anterior, con un resultado de 79%.</li> </ul> <p>Igualmente, en la dimensión de “Liderazgo y participación”, el 84.57% de los colaboradores la califican positivamente, que en comparación con el resultado de 94% de la encuesta anterior (2021), representa un descenso en la valoración de 9.43%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 7.1.4.2.A. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022, página 11.</li> <li>● 7.1.4.2.B. Presentación PPT de Resultados de Encuesta de Clima 2022</li> <li>● 7.1.4.2.C. Capturas socialización resultados encuesta clima.</li> </ul>	
<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales trabaja el desarrollo de competencias a través del Departamento de Evaluación del</p>	

	<p>Desempeño y Capacitación, el cual realiza la detección de necesidades de capacitación para el desarrollo profesional de los colaboradores y aumentar las habilidades técnicas.</p> <p>Se evidencia que el 71.31% de los colaboradores del Ministerio considera que en la institución se promueve la capacitación especializada y desarrollo, calificando las preguntas siguientes de la encuesta de clima:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización.</li> <li>○ Mi supervisor me permite cumplir con la capacitación que se ha programado.</li> <li>○ Aplico la capacitación que recibo para mejorar mi desempeño en el trabajo.</li> <li>○ En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones.</li> <li>○ La capacitación que recibo está relacionado a mi desarrollo profesional.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.1.4.3.A. Informe Encuesta de Clima Organizacional MMARN 2022, página 11.</li> <li>• 7.1.4.3.B. Plan de Capacitación Anual 2022 MMRAN</li> <li>• 7.1.4.3.C. Plan de Capacitación Anual 2023 MMARN.</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP



<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>La institución reportó para 2022 un índice de rotación del personal de 18.49% (frente a un 39.31% en 2021).</p> <p>Por su parte, en 2022 se otorgaron 1761 licencias médicas, de las cuales al menos 128 (un 7.2% de los casos) fueron debido a COVID-19, 35 por maternidad, y 32 por accidentes laborales.</p> <p>Entre marzo y septiembre de 2022, un total de 84 servidores tuvieron permisos de ausencias justificadas (de los cuales 35 tuvieron permiso para realizar estudios, 34 para impartir docencia, 11 licencias sin disfrute de sueldo, y 4 licencias de no aptos).</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional de 2022, fueron recogidas un total de 14 quejas y 43 sugerencias de parte de los servidores encuestados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.2.1.1.A. Registros y evidencias de rotación</li> <li>• 7.2.1.1.B. Relación de licencias 2022</li> <li>• 7.2.1.1.C. Informe de resultados Encuesta de Clima Organizacional 2022.</li> </ul>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>Para la Encuesta de Clima Organizacional de 2022, un total de 350 colaboradores del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales fueron abordados; de esta muestra, se recibieron 14 quejas y 43 sugerencias que fueron tomadas en consideración para la elaboración del Plan de Acción de la Encuesta para 2023. Así mismo, en la encuesta un 71.77% dijeron estar satisfechos con la</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>participación en la elaboración e implementación de los planes de mejora dirigidos a mejorar el clima y la cultura organizacional de la institución, representando un aumento de un 8.33% frente al resultado de un 63.44% en la encuesta previa.</p> <p>Para el segundo trimestre de 2022, el nivel de avance del Plan de Acción de la Encuesta de Clima de 2021 alcanzó un porcentaje de un 75.00% (con 6 de las 8 acciones de mejora completadas), lo que también evidencia el involucramiento y compromiso del personal con las actividades de mejora.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.2.1.2.A. Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2022</li> <li>• 7.2.1.2.B. Informe del Plan de Acción de la Encuesta de Clima 2021-2022.</li> </ul>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>.</p>	<p>Aunque el Comité de Integridad Institucional está conformado, no existen registros de las reuniones del CICGN.</p>
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>En su compromiso con la responsabilidad social, el personal del ministerio participa frecuentemente en distintas actividades voluntarias que impulsa la institución, en coordinación con diversos grupos de interés. Entre ellas, se pueden destacar en 2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La celebración de la Semana de la Salud, con operativos médicos, eventos de prevención del cáncer de mama, y talleres informativos sobre salud mental y mindfulness.</li> <li>○ La jornada piloto de donación de sangre, en la cual participó el personal de la institución.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La distribución por parte del personal de los departamentos provinciales de raciones de alimentos y ropa, donados por la UNPHU y el grupo SIN, a los damnificados del huracán Fiona, así como la reconstrucción de viviendas en la comunidad de Mano Juan tras el paso del huracán.</li> <li>○ La participación y colaboración de los encargados provinciales en acciones de prevención, mitigación y respuesta en sus localidades tras el fenómeno meteorológico.</li> <li>○ La jornada de limpieza de playas posterior al huracán Fiona.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.2.1.4.A. Correos de divulgación Semana de la Salud</li> <li>• 7.2.1.4.B. Listas de asistencia y correos de divulgación Jornada de tipificación y donación de sangre</li> <li>• 7.2.1.4.C. Publicaciones y fotografías en redes sociales de actividades por el Huracán Fiona.</li> </ul>	
<p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>El ministerio realizó en octubre de 2022 una actualización de su Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamaciones, código MA-I-PC-CA-005. Previo a dicha modificación, había recibido entre el período enero-septiembre 2022 un total de 2 quejas y 3 felicitaciones de parte de ciudadanos/clientes relacionados con el trato recibido por el personal. Luego de la modificación, recibió en el período octubre 2022-abril 2023 un total de 18 felicitaciones</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

de parte de ciudadanos/clientes por el trato recibido por el personal.

Por su parte, en la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022 se evidencia que los ciudadanos/clientes calificaron con un 80.0% el trato que le ha dado el personal, y con un 79.7% la profesionalidad del personal que le atendió. Además, el ministerio llevó a cabo capacitaciones relacionadas con la gestión de la atención al usuario, entre ellas:

- Taller “Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio: Herramientas para un Buen Servicio al Usuario”, realizado el 7 de febrero de 2022, con un total de 98 servidores capacitados;
- Curso sobre “Protocolos de Atención y Servicio”, realizado los días 24 y 25 de marzo de 2022, con un total de 26 servidores capacitados y certificados.

**Evidencias:**

- 7.2.1.5.A. Procedimiento de Gestión de Quejas, Sugerencias, Denuncias y Reclamaciones, código MA-I-PC-CA-005.
- 7.2.1.5.B. Matriz de Gestión de QSF, código MA-I-MX-PD-003 (enero-septiembre 2022)
- 7.2.1.5.C. Matriz de Control de Solicitudes de QDRS, código MA-I-MX-CA-001 (octubre 2022-abril 2023)
- 7.2.1.5.D. Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2022

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.2.1.5.E. Minutas, listas de asistencia y certificados de participación de capacitaciones sobre atención al usuario.</li> </ul>	
--	---	--

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>En cumplimiento con la Ley No. 41-08 de Función Pública, el ministerio evalúa anualmente el desempeño individual de sus servidores. En 2022, fueron evaluados 3,479 servidores activos (más 41 desvinculados, para un total de 3,520) de 4,480 servidores en nómina, para un porcentaje de un 78.57% de los servidores.</p> <p>De estos servidores, 3,469 obtuvieron una calificación de al menos un 85% en el logro de sus metas, para un porcentaje de un 98.55% de los servidores evaluados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.2.2.1.A. Informe de Resultados de Evaluación del Desempeño 2022.</li> </ul>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>En su informe de resultados de la Encuesta de Clima Organizacional de 2022, la institución reporta que un 71.71% de los colaboradores encuestados evidencian satisfacción con el uso eficiente de las tecnologías de la información y comunicación en el desempeño de sus funciones, lo que representa una disminución de al menos un 9.29% frente al 81% reportado en la encuesta anterior.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.2.2.2.A. Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2022.</li> <li>• 7.2.2.2.A. Presentación PPT Resultados Encuesta de Clima MMARN 2022.</li> </ul>	
3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.		No se cuenta con indicadores que midan la eficiencia de los programas formativos (relación costo-beneficio).
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p>El ministerio reconoce anualmente a sus colaboradores, de manera individual mediante bonificaciones por el cumplimiento de una calificación de al menos 85% en las metas de sus acuerdos de desempeño, y de manera colectiva mediante bonificaciones por el cumplimiento del indicador del SISMAP Gestión Pública en al menos un 80%.</p> <p>Adicionalmente, mediante Procedimiento Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo”, código MA-I-PC-RH-018, la institución premia el esfuerzo, comportamiento, prácticas o actividades que resulten en un mejor rendimiento y resultados organizacionales positivos de sus colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.2.2.4.A. Procedimiento Pago de Bono por Desempeño, código MA-I-PC-RH-012</li> <li>• 7.2.2.4.B. Procedimiento Programa de Reconocimiento “Soy Ejemplo”, código MA-I-PC-RH-018</li> <li>• 7.2.2.4.C. Correo de socialización cumplimiento 80% del indicador SISMAP Gestión Pública.</li> </ul>	

--	--	--

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

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

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales está comprometido con impactar de manera positiva a los ciudadanos/clientes promoviendo la participación del personal en actividades culturales, sociales, humanitarias, deportivas, etc.</p> <p>En ese sentido, el ministerio sostuvo la charla “Liderezgo Comunitario” en la comunidad de los Ramírez. En esta capacitación se trataron temas como la importancia de ser agente de cambio, los pasos para convertirse en líder comunitario y cómo identificar las principales problemáticas de sus comunidades.</p>	<p>No se evidencia medición de percepción del impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/clientes más allá de la misión institucional.</p>

El ministerio realizó una actividad para dar a conocer el cuadernillo “Las Eco Aventuras de Cari y sus Amigos”. En esta actividad se hizo en conjunto con CEMEX y Acrópolis Center. Se impartió una charla interactiva para enseñar a los presentes a utilizar el cuadernillo, se realizó un espectáculo de títeres, donde se presentaron cada uno de los personajes del libro y se narraron varias historias alusivas al contenido del cuadernillo.

Por otro lado, la MAE del ministerio se involucró en actividades humanitarias gestionadas por el mismo ministerio y por otras organizaciones para llevar alivio a comunidades en condiciones vulnerables fueron afectadas por desastres naturales u otras eventualidades lamentables. Este es el caso de la asistencia brindada a los afectados por el Huracán Fiona, participando en la reconstrucción de viviendas y entrega de raciones alimenticias en la comunidad de Mano Juan.

El ministerio dio apoyo a la Fundación Rescate y Vida, formando miembros de la comunidad de La Caleta como salvavidas, con el objetivo de prevenir riesgos y reducir accidentes, demostrando así la responsabilidad social de la institución.

**Evidencias:**

- 8.I.I.A. Charla Liderazgo Comunitario / Boletín Educativo (Pág.22).
- 8.I.I.B. Fotografías actividad “Las Eco Aventuras de Cari y sus Amigos”.
- 8.I.I.C. Fotografías de ayuda y asistencia humanitaria.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.I.I.D. Publicación de ayuda a Fundación Rescate y Vida.</li> </ul>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales es un ente que contribuye directa e indirectamente a la sociedad en relación con la sostenibilidad, siendo una institución eficaz, eficiente y transparente que gestiona de manera participativa la incorporación de la dimensión ambiental en las políticas, decisiones y acciones de la sociedad, para contribuir al desarrollo sostenible del país.</p> <p>En la institución se realizan procesos de compras a proveedores locales, algunos de los cuales están dirigidos directamente a las MiPymes, lo que reduce el impacto generado por la transportación, además dinamizan la economía de pequeñas y medianas empresas.</p> <p>El MMARN ha desplegado campañas vía redes sociales, promoviendo el cuidado al medio ambiente, la utilización de productos reutilizables y la conservación de energía.</p> <p>Por otra parte, el MMARN se ha unido a la política pública de Compras Verdes, para que las adquisiciones contemplen un enfoque de desarrollo integral, basado en el triple impacto (económico, social y medioambiental), a fin de que no solo nos centremos en obtener un bien y servicio, sino que tomemos en cuenta cómo lograr el mayor beneficio agregado a la agenda de desarrollo del país.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.1.2.A. Captura proceso de compras en portal ComprasDominicanas.gob.do</li> <li>• 8.1.2.B. Requisiciones de compras dirigido a MiPymes.</li> <li>• 8.1.2.C. Certificados de apropiación de compras</li> <li>• 8.1.2.D. Publicaciones de campañas en redes sociales.</li> <li>• 8.1.2.E. Políticas de Compras Verdes.</li> <li>• 8.1.2.F. Portal de Compra Verdes.</li> </ul>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>En el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se han desarrollado buenas prácticas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, a través de las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inclusión laboral de personas con discapacidad.</li> <li>○ Menú de accesibilidad al portal web institucional, que facilita el acceso a la información de las personas con discapacidad.</li> </ul> <p>El MMARN participó en trabajos de reconstrucción de casas, mejora de techos y distribución de insumos en la comunidad de Mano Juan, a raíz del paso del Huracán Fiona. Lo que evidencia el compromiso de la institución a personas en situación de desventaja.</p> <p>Además, desde el ministerio se ha respaldado y apoyado a la Fundación Rescate y Vida en el proyecto que desarrollan en el Parque Nacional Submarino la Caleta. Con este buscan formar a miembros de la comunidad como salvavidas con el</p>	

	<p>objetivo de prevenir riesgos y reducir accidentes fatales tanto en La Caleta como en cualquier parte del país.</p> <p>Por otra parte, el MMARN prestó sus instalaciones para que pequeños empresarios y suplidores pusieran a disposición sus productos a los colaboradores del ministerio con motivo de la celebración del Día de las Madres. Esta actividad se realizó desde el 22 al 25 de mayo, 2023 en el lobby de la Sede Central del ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.1.3.A. Fotografías y certificado de discapacidad del personal MMARN.</li> <li>• 8.1.3.B. Captura de pantalla menú de accesibilidad en Portal Web.</li> <li>• 8.1.3.C. Publicación de ayuda y asistencia.</li> <li>• 8.1.3.D. Publicación de apoyo a Fundación Rescate y Vida</li> <li>• 8.1.3.E. Fotografías de suplidores ofertando sus productos en el MMARN.</li> </ul>	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales es una organización comprometida con el desarrollo económico de la comunidad y el país, a través de la gestión del medio ambiente y los recursos naturales, los ecosistemas y sus servicios para conservar el patrimonio natural de la nación.</p> <p>En ese sentido, el MMARN durante el año 2022 emitió 3,863 autorizaciones, de las cuales hay 724 correspondientes a nuevos proyectos de desarrollo que representaron una inversión de RD 173,282 millones en dicho período.</p>	

Los principales sectores económicos impactados por esos permisos fueron, entre otros: urbanístico, con un 21%, infraestructura (17%), industrial (15%), combustible (14%), telecomunicaciones (11 %), turístico (6 %) y energético (4 %).

Se destaca también el impacto del MMARN en el desarrollo del país y sus comunidades con la visita de 1,902,743 turistas a las áreas protegidas de nuestro territorio de los cuales 1,401,750 fueron visitantes extranjeros, (73.67 %) y 500,993 nacionales, recaudando RD\$ 320.46 millones en el 2022 para un aumento de un 51.14 % en relación con el año 2021. Del total de estas visitas, 101,471 se realizaron al Santuario de Mamíferos Marinos en la temporada de ballenas.

Por otro lado, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en colaboración con la Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana (EGEHID) y la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), entregaron cheques de incentivo por conservación a 62 propietarios de terrenos y sistemas agroforestales de la parte media y alta de la cuenca del río Yaque del Norte a través de Pagos por Servicios Ambientales Hídricos por la preservación de la cobertura boscosa de 48 mil 652 tareas de tierra. Los pagos benefician a campesinos de dieciocho comunidades rurales de Jarabacoa y Constanza.

	<p>A través de este incentivo se ha logrado que, por primera vez, los dueños de bosques y de sistemas agroforestales, reciban un pago por servicios ambientales que cubra el costo de oportunidad de dedicar ese terreno a otras actividades más rentables privadamente que el uso forestal.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.1.4.A. Estadísticas Ventanilla Única Autorizaciones Ambientales 2022.</li> <li>• 8.1.4.B. Autorizaciones Ambientales – Portal Transparencia.</li> <li>• 8.1.4.C. Nota de prensa sobre Autorizaciones Ambientales (NDigital).</li> <li>• 8.1.4.D. Estadísticas – Áreas Protegidas 2022.</li> <li>• 8.1.4.E. Fotografías entrega de cheques a campesinos.</li> <li>• 8.1.4.F. Nota de prensa sobre cheques a campesinos (Elcentineladigital.com.do).</li> <li>• 8.1.4.G. Informe de Gestión 2022.</li> </ul>	
<p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales tiene un fuerte compromiso con la transparencia y el comportamiento ético. Muestra de ello es el porcentaje de cumplimiento de un 92.7%, en promedio, del Índice de Transparencia Estandarizado, correspondiente al primer trimestre del 2023.</p> <p>La institución organiza vistas y consultas públicas, fomentando la democracia y la apertura, tanto para el proceso de evaluación ambiental, como para formular o actualizar los instrumentos regulatorios ambientales. Durante el año 2022, se llevaron a</p>	

	<p>cabo 214 vistas públicas para proyectos en proceso de evaluación ambiental, y 5 consultas públicas para dos (2) proyectos de reglamento y un (1) anteproyecto de ley.</p> <p>Por otro lado, la institución logró la custodia de dos certificados de títulos de propiedad en favor del Estado dominicano correspondientes a una parte del Parque Nacional Jaragua y a tres polígonos del Área Nacional de Recreo Cabo Rojo-Bahía de las Águilas que corresponden a una superficie de 294,102,085.88 metros cuadrados, junto a la Dirección General de Alianzas Público-Privadas y el Fideicomiso Pro-Pedernales. Esto representa otra acción de responsabilidad, transparencia y compromiso de esta institución con la protección de los recursos naturales y el fortalecimiento del estado de derecho.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.1.5.A. Índice de Transparencia Estandarizado (Enero-Marzo 2023).</li> <li>• 8.1.5.B. Relación de Consultas Públicas, Portal de Transparencia.</li> <li>• 8.1.5.C. Formulario para Consultas Públicas.</li> <li>• 8.1.5.D. Publicación sobre entrega de Títulos de Propiedad.</li> <li>• 8.1.5.E. Nota de Prensa Título de Áreas Protegidas - Publicación elnuevodiario.com</li> </ul>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales destaca la inclusión en la estrategia ambiental, el desarrollo de planes regionales de adaptación con la información relativa a datos</p>	

científicos de las proyecciones del clima para la adaptación al cambio climático.

Con el objetivo de continuar la promoción de la conservación de los bosques, la restauración de las áreas degradadas, así como el aprovechamiento comercial de las plantas, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN, plantó 7,176,641 árboles en el año 2022. Esas iniciativas son parte de la estructura de recolección, procesamiento y almacenamiento de semillas, reforestación y manejo forestal sostenible, combinados con la industrialización de los productos forestales.

El MMARN participó en eventos internacionales importantes de la región sobre cambio climático, como la Semana Regional del Clima para América Latina y el Caribe, la Conferencia de ministras y ministros de Medio Ambiente y Cambio Climático de la Secretaría Iberoamericana y la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo (CCAD).

En el marco de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (COP27), realizada en noviembre del 2022 en Egipto, se firmó un acuerdo con el Instituto Global de Crecimiento Verde (GGGI) y el Fondo Verde del Clima (GCF), con la finalidad de movilizar el financiamiento climático internacional y las inversiones privadas para el desarrollo bajo en carbono en la República Dominicana.

Entre otras de las iniciativas impulsadas por el ministerio y que impactan en el desarrollo económico de comunidades de la República Dominicana, se destaca el Proyecto Seibo Resiliente, el cual busca mejorar la capacidad de respuesta de las comunidades de la provincia El Seibo ante los impactos del cambio climático y los desastres naturales. La iniciativa busca implementar soluciones basadas en la naturaleza para rehabilitar y proteger los ecosistemas, y así enfrentar la crisis climática.

Por otro lado, se realizó el concurso “Eco Diseño 2022: Crea tu traje sostenible”, en el marco del Día Mundial del Reciclaje, con el objetivo de promover la conservación y protección del medio ambiente con la correcta gestión de los residuos, y, a su vez, educar a la población en conceptos relacionados a la moda sostenible. A través de iniciativas como esta, se logra también concientizar al consumidor sobre la posibilidad de producir piezas y accesorios cuyo proceso de producción respete el medio ambiente y darles además herramientas que dinamicen la economía artesanal con materiales reciclados. Con la celebración de este concurso, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cumple con la sagrada misión de crear y generar conciencia ciudadana sobre un tema que es de vital importancia para el país, como lo es el reciclaje, con el cual estamos comprometidos y trabajamos arduamente para marcar ese antes y ese después.

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales auspició la celebración del



foro "Construyendo una Economía Circular en República Dominicana" que organizó la empresa ecuatoriana Deuman, especializada en la eficiencia y gestión energética con énfasis en energías renovables. El evento tuvo como principal objetivo presentar un mapeo de proyectos e iniciativas a nivel nacional vinculadas a la economía circular, analizando una amplia gama de políticas públicas y del sector privado que contribuyan a reducir la emisión de gases de efecto invernadero en el país y, de esa manera, cumplir con la meta de la Convención Marco de la Organización de las Naciones Unidas sobre Cambio Climático.

La importancia de la economía circular es que plantea un cambio de paradigma en cuanto a los métodos de desarrollo y producción, que permite enfrentar amenazas como la crisis climática y el aumento de la temperatura, implementando procesos más limpios y eficientes que no afectan los recursos naturales.

Además, el MMARN presentó la Estrategia Nacional ENREDD+, que se fundamenta en tres lineamientos: fortalecer las políticas públicas, el marco legal e institucional relativos a REDD+; fortalecer la gobernanza, la participación y la concienciación sobre bosques y cambio climático e impulsar modelos de gestión sostenible de los recursos forestales, los cuales se implementan a través de 16 acciones estratégicas.

**Evidencias:**

- 8.1.6.A. Publicaciones y fotografías de Jornadas de Reforestación.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.1.6.B. Participación en Simposios, Conferencias y Acuerdos sobre Cambio Climático.</li> <li>• 8.1.6.C. Portal Web Proyecto Seibo Resiliente.</li> <li>• 8.1.6.D. Video – Concurso Ecodiseño 2022.</li> <li>• 8.1.6.E. Fotografías – Concurso Ecodiseño 2022.</li> <li>• 8.1.6.F. Nota de Prensa – Foro Economía Circular.</li> <li>• 8.1.6.G. Estrategia ENREDD+.</li> </ul>	
<p>7) Opinión pública general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales tiene un fuerte compromiso con la transparencia y el comportamiento ético. Muestra de ello es el porcentaje de cumplimiento de un 92.7%, en promedio, del Índice de Transparencia Estandarizado, correspondiente al primer trimestre del 2023.</p> <p>Por otro lado, los ciudadanos/clientes demuestran estar satisfechos con los servicios que ofrece la institución, lo cual quedó plasmado en la última encuesta de satisfacción ciudadana, la cual arrojó un índice de satisfacción de usuarios de 81.2%, siendo los aspectos mayores valorados la seguridad (conocimiento de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios en el servicio brindado), la facilidad de atención y la disposición de las instalaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.1.7.A. Índice de Transparencia Estandarizado (Enero-Marzo 2023)</li> </ul>	

- 8.1.7.B. Informe encuesta de satisfacción a los servicios externos 2022.

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>El MMARN es una institución que está comprometida con la preservación y el cuidado del medioambiente y que garantiza el derecho de la sociedad para contribuir al desarrollo sostenible de la nación, de conformidad con lo establecido en la Ley 64-00 sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales.</p> <p>En ese sentido, el ministerio desarrolla relaciones con los compradores, proveedores y suministradores, conociendo en detalle la relación que guardan con la institución y los bienes o servicios que pueden ofrecer, además, mediante el proyecto de Compras Verdes que, en conjunto con la Dirección General de Compras y Contrataciones, se ha lanzado un nuevo esquema que permite la realización de compras sostenibles para el Estado Dominicano, a través de la Política Nacional de Compras Verdes.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales tiene a disposición de la ciudadanía el Sistema Línea Verde, a través del cual se reciben, clasifican, tramitan y se da seguimiento a las denuncias, quejas y reclamaciones ambientales de los ciudadanos, contribuyendo de manera directa y</p>	

eficiente a la reducción de molestias, daños, ruidos y cualquier otro agravio al medioambiente.

Por otra parte, el ministerio llevó a cabo la mesa de trabajo interinstitucional sobre contaminación por ruido. Junto son Salud Pública, el Ministerio de Interior y Policía, el Sistema 911, entre otras instituciones, se acordó aunar esfuerzos para prevenir y atender la contaminación sónica, en cumplimiento de la Ley 90-19. Además, se concertó establecer la Comisión Nacional Antruido con el objetivo de elaborar el Plan Nacional de Reducción de Ruidos.

El ministerio participó en el lanzamiento oficial de la Mesa del Agua en el municipio San Antonio de Guerra, cuyo principal objetivo es preservar los humedales del municipio. Esta mesa de agua fue constituida como un espacio de diálogo, debate y elaboración de propuestas, integrado de forma voluntaria por organizaciones públicas y de la sociedad civil interesadas en promover la defensa y el fomento de los recursos naturales del municipio

Adicionalmente, se han desarrollado campañas por redes sociales enfocadas al ahorro y uso de los recursos como agua, electricidad, el respeto al medioambiente, entre otros.

En el MMARN se promueve la clasificación de los residuos sólidos a través de la utilización de zafacones para reciclaje.

**Evidencias:**

- 8.2.1.A. Política de Compras Verdes.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.2.1.B. Portal de Compras Verdes.</li> <li>• 8.2.1.C. Portal Línea Verde.</li> <li>• 8.2.1.D. Portal Denuncias Ambientales.</li> <li>• 8.2.1.E. Reportes QDRS.</li> <li>• 8.2.1.F. Fotografías de mesa de trabajo reducción de ruidos.</li> <li>• 8.2.1.G. Contenedores para reciclaje en el ministerio.</li> <li>• 8.2.1.H. Campañas a través de las redes sociales.</li> <li>• 8.2.1.I. Política Ambiental Institucional.</li> <li>• 8.2.1.J. Fotografías de participación en la Mesa del Agua.</li> </ul>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales establece lazos con autoridades relevantes de la comunidad con la finalidad de obtener resultados mutuamente beneficiosos en pro de nuestros ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.2.2.A. Publicaciones de encuentros en Redes Sociales</li> <li>• 8.2.2.B. Relación de Acuerdos y Convenios entre en el MMARN y otras instituciones / organizaciones</li> <li>• 8.2.2.C. Publicaciones y fotografías de acuerdos y convenios interinstitucionales</li> <li>• 8.2.2.D. Video – ministro reunido con comunitarios.</li> </ul>	
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales tiene una notable presencia en los medios de comunicación masivos más comunes en los que se monitorea la opinión pública (televisión, radio,</p>	

prensa y portales de internet). En ese sentido, el MMARN logró posicionar 213 publicaciones en medios principales (prensa) y 379 en medios secundarios (portales de noticias en internet) en el 2022.

En general, el manejo estratégico de las comunicaciones externas del MMARN tuvo un resultado positivo durante el 2022. Las opiniones sobre la entidad en los medios de comunicación fueron favorables en un 41.94%, neutrales en un 43.99% y solo un 14.07% desfavorable.

Específicamente, en la prensa se alcanzó un 56.36% de opiniones favorables, 37.74 % neutros y solo 5.90 % desfavorables; en portales de internet un 71.27% favorables, 4.70%; en radio se alcanzó 40% de opiniones favorables, 39.20% neutros y 20.67% desfavorables; y en televisión un 33.34 % favorable, 50.50 % neutras y 16.16 desfavorables.

En lo particular, el manejo estratégico de las crisis de comunicación, implementando acciones de prevención y mitigación permitieron obtener resultados favorables en un año marcado por un suceso trágico.

**Evidencias:**

- 8.2.3.A. Informe de Monitoreo de Presencia del MMARN en la Prensa (octubre – diciembre 2022)
- 8.2.3.B. Borrador Plan Estratégico de Comunicaciones.

<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales desarrolla acciones de apoyo como empleador a los diferentes sectores de la población, especialmente enfocadas a personas socialmente desfavorecidas.</p> <p>Muestra de lo anterior, es la inclusión laboral de personas con discapacidad a las actividades operativas de la institución.</p> <p>Además, el MMARN presentó el Plan de Género en Contexto ENREDD+, iniciativa que junto al Banco Mundial Promueve la participación plena de la mujer en actividades productivas agropecuarias y forestales que contribuyen a la mitigación del Cambio Climático.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.2.4.A. Fotografías y certificado de discapacidad, personal del MMARN.</li> <li>• 8.2.4.B. Estrategia Nacional REDD+ (Capítulo 10)</li> <li>• 8.3.4.C. Publicación sobre Plan de Género y Cambio Climático.</li> </ul>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>El MMARN realizó acciones de carácter filantrópico, como fueron las jornadas de donación de sangre donde participaron algunos miembros de la institución.</p> <p>Por otro lado, el ministerio participó en la distribución de raciones de alimentos y ropa donados por la UNPHU y el Grupo SIN a los damnificados del Huracán Fiona. Además, el</p>	

	<p>MMARN participó en la reconstrucción de viviendas en la comunidad de Mano Juan, tras el paso del huracán. También, se evidencia la participación y colaboración de encargados provinciales en acciones de prevención, mitigación y respuesta en sus demarcaciones tras el fenómeno meteorológico.</p> <p>Las autoridades del MMARN y empleados participaron en la Jornada de Limpieza de Playas por huracán Fiona.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.2.5.A. Lista de asistencia, fotos y correos a jornadas de tipificación y donación de sangre 2022 y 2023</li> <li>• 8.2.5.B. Publicaciones y fotografías en redes sociales de actividades filantrópicas.</li> </ul>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales mantiene contacto continuo y el intercambio productivo de conocimientos con otras instituciones y grupos a través de conferencias, talleres, capacitaciones y participación en actividades representativas.</p> <p>La institución representó a la República Dominicana en la COP 27 (reunión anual de la ONU en la que participan los Gobiernos de los países firmantes de la convención de cambio climático de la ONU) con el objetivo de unirse a cientos de países para acelerar la acción climática global a través de la reducción de emisiones, mayores esfuerzos de adaptación y mejores flujos de financiamiento apropiado. En este espacio convergen líderes</p>	



empresariales, líderes civiles y juveniles, así como organismos y donantes internacionales que hoy en día trabajan con nuestro gobierno.

El MMARN presidió la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros y Ministras de Medio Ambiente y Cambio Climático, donde se presentaron los temas ambientales en los que son necesarios aunar esfuerzos regionales que permitan accionar en favor una mejora ambiental.

Por otra parte, nuestra institución participó en la 2da Conferencia de las Naciones Unidas sobre los Océanos, con el fin de apoyar la Implementación del Objetivo de Desarrollo Sostenible 14. En esta conferencia se destacaron los esfuerzos y acciones que se están implementando para cumplir con el compromiso de incrementar la protección efectiva y alcanzar el 30% de áreas protegidas marítimas. También resaltaron las alianzas con organizaciones nacionales e internacionales que permitirán avanzar en las investigaciones para extender las áreas protegidas marinas.

Junto a la Plataforma de Articulación Empresarial de la República Dominicana, se realizó un taller sobre “Taxonomía Verde” donde participaron decenas de empresas de diversos sectores productivos. Esta actividad tuvo como objetivo de ayudar a los inversionistas a tomar decisiones de inversión sostenible.

Adicionalmente, el ministerio participó en la 2da Feria Prácticas de Extensión y Cultura Universitaria de la Región Norte. Un espacio que integra nuevas

ofertas educativas en los niveles técnico superior, grado y postgrado. A través de este evento, se tuvo la oportunidad de enseñar sobre la importancia de la educación ambiental, Especies Exóticas Invasoras, la Ley General de Residuos Sólidos, leyes ambientales, entre otros temas.

Además, se llevó a cabo el Diálogo-Taller para la elaboración del Plan Nacional de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PLANGIR), el cual tiene como objetivo la revisión del borrador del diagnóstico del sector residuos, definir la visión, objetivos y metas a alcanzar e identificar el conjunto de acciones a incluir en el plan.

En el marco del Día Mundial del Suelo realizamos un panel en el auditorio del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael María Moscoso, en el que participaron expositores nacionales e internacionales. Con el objetivo resaltar la importancia de tener un suelo estable y sano, ya que repercute en la producción de alimentos y en la nutrición de los seres vivos. En este espacio se trataron temas sobre el suelo como recurso para la vida, uso de los suelos, importancia de los nutrientes en la seguridad alimentaria y su origen en los suelos y el manejo sostenible de los suelos.

Como parte del Día Mundial de la Calidad, se realizó un benchmarking con la finalidad de implementar nuevos mecanismos para fortalecer nuestros servicios y garantizar la satisfacción de ustedes, nuestros usuarios.

**Evidencias:**

Documento Externo  
SGC-MAP

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.2.6.A. Fotografías y publicaciones de eventos, intervenciones y talleres.</li> <li>• 8.2.6.B. Fotos y listados de asistencia Día Mundial de la Calidad – Benchmarking 2022.</li> </ul>	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>La institución tiene formado el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo desde 2013, actualizado en los años 2021-2022, 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>En el MMARN se llevó a cabo un “Simulacro de Evacuación” con el objetivo de promover la preparación y participación de los empleados y fomentar una cultura de prevención ante un evento adverso para proteger sus vidas.</p> <p>La institución cuenta con un Plan de Contingencias, que tiene como objetivo general preservar la vida humana y orientar las acciones del personal que labora en esta institución gubernamental en cuanto al conocimiento y la reducción del riesgo y el manejo de desastres en cumplimiento de la normativa nacional de Gestión del Riesgo.</p> <p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, procura impactar positivamente en la salud integral de sus colaboradores y para ello ejecuta iniciativas que comprenden desde la realización de diversas jornadas de salud, a través de las cuales pueden acceder de manera gratuita y sin necesidad de desplazarse fuera de las instalaciones</p>	<p>No se ha actualizado el Plan de Contingencia desde el 2021.</p>

de la institución a chequeos y procedimientos médicos.

Por otro parte, realizaron las siguientes charlas:

- 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 “ Alimentación Complementaria” donde las madres pudieron aprender cual es la edad adecuada para iniciar la alimentación complementaria, cómo preparar papillas y compotas naturales para un mejor aporte a la alimentación de su bebé.

El ministerio cuenta con un dispensario médico, que se encuentra a disposición de los colaboradores del ministerio, cuenta con dos profesionales de la salud que atienden los pacientes que visitan, mediante este se vigila de forma continua la salud de los colaboradores, ayudando a prever accidentes laborales y mitigar las comorbilidades existentes.

Adicionalmente, se destaca la puesta en funcionamiento de la Salud e Bienestar, con el objetivo de proveer un espacio orientado al desarrollo y optimización del bienestar de los colaboradores del ministerio. Ubicado en el segundo piso, frente a la sala de lactancia.

**Evidencias:**

- 8.2.7.A. Comité SISTAP – Minutas e Implementaciones.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.2.7.B. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>• 8.2.7.C. Fotografías y capturas de pantallas de las charlas.</li> <li>• 8.2.7.D. Listado de Asistencia – Operativo Salud Visual.</li> <li>• 8.2.7.E. Fotografías y publicaciones de Simulacro Evacuación de Terremotos.</li> <li>• 8.2.7.F. Plan de Trabajo Comité Mixto de Salud y Seguridad en el Trabajo.</li> <li>• 8.2.7.G. Plan de Contingencia.</li> <li>• 8.2.7.H. Video – Cápsula Educativa sobre Simulacro Terremotos.</li> <li>• 8.2.7.I. Video Simulacro Terremoto 2022.</li> <li>• 8.2.7.J. Video Campaña Prevención del Cáncer de Mama.</li> <li>• 8.2.7.K. Fotografías y Registros de visitas al dispensario médico.</li> <li>• 8.2.7.L. Fotografías de la sala de Bienestar e Informe Estadístico.</li> <li>• 8.2.7.M. Informe de Simulacro Incendio 2022.</li> <li>• 8.2.7.N. Informe de recomendaciones por el Cuerpo de Bomberos.</li> <li>• 8.2.7.O. Señaléticas en el ministerio.</li> </ul>	
<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>En la institución se evidencia un fuerte compromiso con la conservación del medio ambiente, los recursos naturales, los ecosistemas, y los servicios para conservar el patrimonio natural de la nación de forma sostenible, y así garantizar el derecho de la sociedad a un ambiente sano.</p> <p>En ese sentido, se ejecutan acciones de reducción de residuos, consumo responsable del agua</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

corriente y energía eléctrica, entre otras. Muestra de ello son las campañas de concientización a través de las redes sociales y la realización de un taller de reciclaje para colaboradores del ministerio.

El MMARN continúa enfrentando firmemente los vertederos a cielo abierto y promoviendo la gestión integral de residuos.

Mediante el Fideicomiso Publico – Privado para la Gestión Integral de Residuos Sólidos (DO) Sostenible, se está creando un sistema integral de gestión de los residuos sólidos, con una inversión estimada de RD\$1,558.04 millones.

Gracias a estas medidas el ministerio ha cumplido la meta de operar de manera ambientalmente sostenible el 40% de los residuos sólidos urbanos del país.

Por otra parte, en el 2022 el ministerio desarrolló y desplegó múltiples jornadas de reforestación, alcanzando 7.4 millones plantas, lo que confiere una cobertura forestal correspondiente a una extensión territorial aproximada de 8,442 hectáreas.

**Evidencias:**

- 8.2.8.A. Lista de asistencia a talleres de reciclaje
- 8.2.8.B. Jornadas de Reforestación
- 8.2.8.C. Publicaciones y fotografías de limpieza de costas
- 8.2.8.D. Nota de prensa sobre Fideicomiso DO Sostenible

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8.3.8.E. Sesión del Consejo Directivo (DO SOSTENIBLE)</li> <li>• 8.3.8.F. Campañas a través de las redes sociales.</li> </ul>	
--	--	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>Se evidencia que, en el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en el periodo de enero – noviembre 2022, se solicitaron 10,722 servicios. El servicio más solicitado fue “autorización para importación/exportación de madera” con un total de 1,897 solicitudes, equivalente al 17.69% del total. Luego, continua “Denuncias Ambientales”, con un total de 1,674, significa un 15,61% del total. En tercer lugar, esta “autorización ambiental de proyecto, obra o actividad (categorías A, B YC)”, con una cantidad de solicitudes de 1,033, equivalente al 9.63% del total.</p> <p>En cuanto al nivel de satisfacción general presentado en el año 2022 fue de 81.2%, lo que representa una disminución de 6.2% respecto al año anterior (2021), con un resultado de 84.7%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.1.1.A. Matriz de Demanda anual de servicios del MMARN enero–noviembre 2022</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.1.1.B. Informe de resultados Encuesta Satisfacción Ciudadana 2022.</li> </ul>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>El crecimiento del mercado de los últimos años ha facilitado la canalización de recursos financieros a través del mercado para contribuir con el crecimiento y el desarrollo, dichos resultados se encuentran plasmados en la Memoria Institucional 2022 y en los informes de seguimiento del plan operativo anual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.1.2.A. Memoria Institucional 2022.</li> <li>• 9.1.2.B. Matrices de seguimiento trimestrales del Plan Operativo Anual (T1 y T2)].</li> <li>• 9.1.2.C. Informes de seguimiento trimestrales del Plan Operativo Anual (T3 y T4 2022.</li> <li>• 9.1.2.D. Informe de Seguimiento POA T1 2023.</li> </ul>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No se evidencia resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>El ministerio, comprometido con el fortalecimiento institucional, suscribe acuerdos y/o convenios con organismos públicos y privados, con la finalidad de propiciar la mejora de los servicios brindados.</p> <p>Se evidencia el compromiso del MMARN en mantener relaciones con autoridades y organizaciones afines con la firma de 6 acuerdos desde el cuarto trimestre del 2022 hasta la fecha.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	



- 9.1.4.A. Matriz de Acuerdos y Convenios Interinstitucionales, código MA-I-MX-JU-001

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales a través de los informes realizados de los Indicadores de Sistema de Monitoreo de Gestión Pública, monitorea el nivel de cumplimiento de la Institución, en cada uno de los indicadores establecidos.

Cabe destacar que, dichos informes comenzaron a realizarse desde el tercer trimestre del 2022.

**Indicadores medidos Trimestralmente**

Mes	SISMAP	Transparencia Gubernamental	Cumplimiento Ley 200-04
Sept'22	84.0%	N/D	78.0%
Oct'22	75.2%	76.0%	96.0%
Nov'22	79.1%	83.0%	93.8%
Dic'22	75.6%	85.0%	93.7%
Ene'23	85.7%	84.9%	89.0%
Feb'23	81.4%	84.1%	5.1%
Mar'23	77.6%	83.3%	91.8%
Abr'23	85.3%	91.0%	N/D

**Indicadores medidos Trimestralmente**

Trimestre	iTICge	NOB ACI	Gestión Presup	Sistema Nacional de Contratación

			uestari a	ones Públicas (SNCP)
Jul- Sept' 22	63.1%	33.1%	85.0%	88.7%
Oct- Dic'2 2	N/D	40.1%	79.0%	86.8%
Ene- Mar' 23	92.8%	40.8%	95.0%	86.8%

**Evidencias:**

- 9.1.5.A. Informe de Indicadores Sistema de Monitoreo de Gestión Pública enero 2023.
- 9.1.5.B. Informe de Indicadores Sistema de Monitoreo de Gestión Pública febrero 2023.
- 9.1.5.C. Informe de Indicadores Sistema de Monitoreo de Gestión Pública marzo 2023.
- 9.1.5.D. Informe de Indicadores Sistema de Monitoreo de Gestión Pública abril 2023.

6) Resultados de innovaciones en servicios/productos. El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales dio inicio el Proyecto de Mejora de Simplificación de Trámites con el programa de “Burocracia Cero”, creado mediante el decreto núm. 640-20, que a través de una plataforma electrónica busca elevar y promover la eficiencia de la administración pública, a través de marcos normativos claros, oportunos y transparentes, que permitan la simplificación de los trámites de

	<p>servicios, así como la mejora de la calidad de sus regulaciones. Esta iniciativa se enmarca en la Ley 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.</p> <p>Además, se destaca los avances, implementaciones y mejoras realizadas en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y el cumplimiento de las normativas existentes, lo que se refleja en el resultado obtenido en el índice de la iTICge de un 61.3% (Hasta el mes de septiembre 2021, aun la puntuación de las NORTIC A6, A4, A3, E1, no están colocadas en el portal del Órgano rector).</p> <p>Así mismo, el ministerio, dio inicio de operatividad de la plataforma VUSA. Este portal es un servicio en línea que permite realizar las solicitudes para los diferentes servicios que ofrece desde el Ministerio.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.1.6.A. Equipo y Cronograma de trabajo Programa Burocracia Cero</li> <li>• 9.1.6.B. Presentación Burocracia Cero</li> <li>• 9.1.6.C. Socialización del programa Burocracia Cero</li> <li>• 9.1.6.D. Resultados de iTICge MMARN</li> <li>• 9.1.6.E. Captura de la interfaz del portal VUSA <a href="https://vusa.ambiente.gob.do/#/">https://vusa.ambiente.gob.do/#/</a></li> </ul>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>A través del cumplimiento de los requisitos, lineamientos o estándares, establecidos por los distintos órganos rectores, tales como la aplicación del decreto núm. 211-10 que establece de carácter obligatorio la implementación de CCC y CAF</p>	

donde el ministerio obtuvo 714 puntos de 1,000 para el año 2022.

Además, en el Índice de Uso TIC e Implementación de Gobierno Electrónico en el Estado (iTICge), el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha monitoreado los resultados de este indicador y además ha obtenido las certificaciones de las normas NORTIC A1, A2, A3, A4, A6, A7 y E1, lo cual evidencia nuestros esfuerzos en el cumplimiento de los estándares de transparencia, datos abiertos y gobierno digital.

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023
iTICge	81%	75%	63%	ND	93%

Cabe destacar que, desde septiembre 2022 este indicador no se actualiza en el portal del Órgano Rector, (<https://www.iticge.gob.do/results.php>), por tal razón, el resultado del año 2022 no está disponible.

Por otra parte, se evidencia en los resultados del indicador: uso del sistema nacional de compras y contrataciones públicas (SNCP), el cumplimiento de las diferentes etapas del proceso de compra hasta la adjudicación, firma, administración y gestión de contratos, de acuerdo con lo establecido en la Ley No. 340-06 sobre Compras y Contrataciones.

Indicador	2022				2023
	T1	T2	T3	T4	T1
SISCOMPRAS	94%	92%	89%	87%	87%

	<p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.1.7.A. Informes de indicadores gubernamentales</li> <li>• 9.1.7.B. Informes de resultados CAF 2022</li> <li>• 9.1.7.C. Certificaciones NORTIC MMRNA</li> <li>• 9.1.7.D. Resultados indicador SISCOMPRAS 2022</li> <li>• 9.1.7.D Resultados indicador SISCOMPRAS TI 2023.</li> </ul>	
--	--	--

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
<p>l) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>La institución gestiona y administra los recursos financieros y no financieros en el marco de la eficiencia y la transparencia procurando la optimización en el uso de estos se enfoca al alcance de resultados y apego al marco legal vigente para lo cual formula Planes Operativos Anuales y los presupuestos correspondientes. Para el año 2022 se evidencia alcance de un 89% de ejecución del presupuesto financiero asignado (excluye las transferencias de capital a otras instituciones) y una ejecución de 84.72% del Plan Operativo Anual.</p> <p>Cabe destacar que para el T1 y T2, el porcentaje de ejecución del POA es el resultado de la división de las metas ejecutadas VS las metas programadas.</p> <p>Además, se evidencia que el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales es reconocido por</p>	

	<p>alto Ranking en indicador 08 “Gestión del desarrollo” 08.I “Plan de capacitación” del SISMAP obteniendo una puntuación de 87%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.2.1.A. Plan Operativo Anual 2022 MMARN</li> <li>• 9.2.1.B. Plan Operativo Anual 2023 MMARN</li> <li>• 9.2.1.C. Evaluaciones Trimestrales de POA 2022</li> <li>• 9.2.1.D. Ejecución Presupuestaria Enero-diciembre 2022 -UE-0001</li> <li>• 9.2.1.E. Plan Anual de Capacitaciones 2022</li> <li>• 9.2.1.F. Plan Anual de Capacitaciones 2023</li> <li>• 9.2.1.G. Indicadores del SISMAP 2023.</li> </ul>	
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>La institución ha mejorado el proceso de viáticos a través de la creación de una plataforma digital para estandarizar la solicitud y el pago de los viáticos de viajes o visitas de campo realizados por los funcionarios y colaboradores del Ministerio como parte de sus funciones y/o tareas oficiales que desempeñan, a través del Sistema de Gestión de Viáticos y el Sistema de Información de la Gestión Financiera (SIGEF), respectivamente.</p> <p>Además, mediante la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación de este ministerio, se han identificado y usado nuevas tecnologías que facilitan y simplifican en gran medida el quehacer laboral, reduciendo los tiempos para el logro de los objetivos institucionales; tal es el caso del Sistema Único de Tickets (SUT), mediante el cual se han automatizado las solicitudes de servicios internos. También contamos con el Buzón de Firma Digital que se gestiona a través de la Oficina</p>	

	<p>Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación OGTIC, además utilizamos el Sistema de Transparencia Documental TRANSDOC, el cual nos permite monitorear y gestionar la correspondencia, generar las estadísticas y además de conocer el lugar exacto donde se encuentran las comunicaciones.</p> <p>Además, se creó un sistema de gestión de expedientes para la Dirección de Revisión y Análisis de Operaciones (DRAO). Esta plataforma se implementó con el objetivo de automatizar el proceso de recepción y gestión de los expedientes remitidos a la DRAO, reduciendo los tiempos asociados a la revisión e implementando medidas que aseguren el control y seguimiento interno de los mismos. Permite también el registro de expedientes, la consulta histórica de todos los expedientes recibidos y su estado. También la asignación de expedientes al colaborador que los estará trabajando.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.2.2.A. Captura de Plataforma de Gestión de Viáticos.</li> <li>• 9.2.2.B. Captura de la plataforma de TRANSDOC y Firma Digital y SUT</li> <li>• 9.2.2.C. Captura de Plataforma de Sistema expedientes DRAO.</li> </ul>	
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>		<p>No se ha realizado un análisis comparativo de los Benchmarkings realizados</p>

<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha realizado alianzas con el fin de lograr obtener resultados que garanticen cambios favorables para la institución y que aporten valor al Ministerio.</p> <p>La institución comprometida con la reducción de los Gases Efecto Invernadero GEI, firma un acuerdo para unir fuerzas con la empresa internacional denominada ALLCOT AG, para analizar la posibilidad de desarrollar proyectos de carbono o de reducción/remoción de GEI en el territorio nacional de Republica Dominicana.</p> <p>Con la finalidad de asegurar el transporte para la movilización de su personal y colaboradores el Ministerio y la OMSA, firmaron el acuerdo “Convenio Interinstitucional entre MMARN y la OMSA” donde concretaron la asignación de catorce (14) unidades de autobuses al MMARN con estos fines.</p> <p>El ministerio, en aras de salvaguardar la vida humana y garantizar la conservación y protección del santuario y la especie y gestionar de manera coordinada las actividades a realizarse antes, durante y después de observación de mamíferos marinos 2023, firmó el acuerdo “Gestión Temporada de Observación de Mamíferos Marinos 2023” entre MMARN, MITUR, La ARMADA, EL Ayuntamiento de Samaná, CEBSE, FUNDEMAR, ASDUBAHISA, ATEMAR.</p> <p>En el marco del logro de los ODS, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y el</p>	
---	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP



Gabinete de Políticas Sociales, se comprometen a aunar esfuerzos de forma conjunta, para desarrollar actividades permanentes de reforestación como parte del eje de cohesión social desarrollado desde el Programa Oportunidad I4-24 que ejecuta el GPS.

La firma del Acuerdo de “Gestión Compartida en la modalidad de Co- Administración del Refugio de Vida Silvestre Bahía Luperón” entre el MMARN, ASOCIACION DE VELERISTAS, PUCMM, FUNDACION GRUPO M., y la JUNTA DE VECINOS LA RUSIA, ayudara a gestionar el área protegida y establece el Consejo de Co- Gestión del Co-Manejo, parte integral y operativa del acuerdo como mecanismo de participación en la planificación, gestión y monitoreo del manejo y administración de la unidad de conservación.

Con la firma del Acuerdo de “Colaboración y Cooperación entre el MMARN y el JARDIN BOTÁNICO DE SANTIAGO PROF. EUGENIO DE JS. MARCANO FONDEUR” busca apoyar la promoción de los programas de administración, recolección de semillas, producción de plantas, educación ambiental, labores de investigación, promoción y conservación dirigidos por el JARDIN BOTANICO en aras de responder a sus finalidades y funciones.

**Evidencias:**

- 9.2.4.A. Matriz de Acuerdos y Convenios Interinstitucionales, código MA-I-MX-JU-00.I
- 9.2.4.B. Memorando de Entendimiento entre el MMARN y ALLCOTAG.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.2.4.C. Convenio Interinstitucional entre MMARN y la OMSA.</li> <li>• 9.2.4.D. Acuerdo de “Gestión Temporada de Observación de Mamíferos Marinos 2023”</li> <li>• 9.2.4.E. Convenio Marco de Colaboración Técnica entre MMARN y el Gabinete de Política Sociales (GPS) de la Presidencia.</li> <li>• 9.2.4.F. Gestión Compartida en la modalidad de Co- Administración del Refugio de Vida Silvestre Bahía Luperón.</li> <li>• 9.2.4.G. Colaboración y Cooperación entre el MMARN y el JARDIN BOTANICO DE SANTIAGO PROF. EUGENIO DE JS. MARCANO FONDEUR.</li> </ul>	
<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>La institución ha desarrollado el firme compromiso de gestionar el aprendizaje y llevar a cabo procesos que nos permitan almacenar la información y salvaguardarla para una mayor utilidad de ésta.</p> <p>Una de las iniciativas más importantes ha sido el uso del sistema TRANSDOC, el cual nos permite monitorear y gestionar la correspondencia, generar las estadísticas y además de conocer el lugar exacto donde se encuentran las comunicaciones.</p> <p>De igual forma, a través del uso de un repositorio digital de documentos que soporta nuestro Sistema de Gestión Documental, (Share Point e Intranet Institucional), se ha logrado reducir el uso de papel en las oficinas 300 copias desde enero 2023 hasta el marzo 2023 aproximadamente, proyectando 3,000 copias al finalizar el año 2023, esto permite agilizar el tiempo de búsqueda de las políticas, formularios,</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

manuales y procedimientos, y reducir espacio de almacenamiento físico.

Por otra parte, en el MMARN se utilizan los buzones de firmas digitales, los cuales permiten que la información fluya y se flexibilice, debido a que se puede firmar cualquier documento, desde cualquier ubicación donde se encuentre el responsable, además la plataforma permite hacer un seguimiento adecuado.

Además, se ha llevado a cabo un acuerdo con la DGCP, “Política de Compras Verdes”, que busca que las adquisiciones de bienes, obras y servicios por parte del gobierno generen un menor impacto negativo sobre el medio ambiente y promuevan el uso eficiente de los recursos.

Con el fin de cumplir con los estándares creados por el Departamento de Estandarización Normativa y Auditoría Técnica, se evidencia que el ministerio ha implementado cambios en su gestión de las TIC, certificándose en Normas NORTIC, logrando la homogeneidad con demás organismos gubernamentales certificados, tales como: Nortic A2, Nortic A-3, Nortic A-6 y NORTIC E-1, destacándose la Nortic A-4 Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano.

Adicional, a través de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, se ha desarrollado un sistema de reuniones digital (listado de asistencias), para evidenciar los participantes de los talleres, reuniones, capacitaciones, etc. Este

	<p>sistema evita que el ministerio imprima de 3 a 4 hojas cada vez que haya talleres, reuniones, capacitaciones, contribuyendo así al ahorro significativo de hojas y tinta de impresiones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.2.5.A. Captura de Pantalla Share Point y intranet y TRANSDOC</li> <li>• 9.2.5.B. Acuerdo Cooperación de Interoperabilidad con la DGCP</li> <li>• 9.2.5.C. Certificaciones NORTIC A2, A3, A4, A6, A7 y EI (abril 2023).</li> <li>• 9.2.6.D. Captura de pantalla de Sistema de Gestión de Reuniones</li> </ul>	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.	<p>Cada año, todas las direcciones del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, incluyendo sus departamentos, reciben cuatro monitoreos del Plan Operativo y dos evaluaciones semestrales para dar seguimiento a los indicadores del Plan Estratégico Institucional. Los resultados promedio generales alcanzan más del 84.7% de calificación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.2.6.A. Informes trimestrales POA 2022-2023</li> <li>• 9.2.6.B. Plan Estratégico Institucional MMARN 2022.</li> <li>• 9.2.6.C. Plan Operativo Anual MMARN 2022.</li> <li>• 9.2.6.C. Plan Operativo Anual MMARN 2023.</li> </ul>	A pesar de que se efectúan las auditorías internas correspondientes al monitoreo de la Planificación Operativa Anual (POA), no se aplican de manera periódica las auditorías internas
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y	El MMARN ha recibido certificaciones en las Normas sobre Tecnologías de la Información y	

<p>certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Comunicación (NORTIC) siguientes: A2, A3, A4, A6, A7 y EI.</p> <p>Adicional a esto, el ministerio es la institución en la posición #50 en el ranking de 185 instituciones en la medición de los indicadores SISMAP con un promedio general 85.45%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.2.7.A. Certificaciones NORTIC A2, A3, A4, A6, A7 y EI (abril 2023).</li> <li>• 9.2.7.B. Resultado Indicador SISMAP – abril 2023.</li> </ul>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales demuestra un 77.25% de cumplimiento en el indicador de Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) como promedio de los cuatro trimestres del año 2022.</p> <p>Esta metodología de medición es establecida por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES), quienes miden trimestralmente el grado en la que las instituciones llevan una gestión presupuestaria eficaz, eficiente y transparente, de acuerdo con la correcta aplicación de normativas vigentes y mejores prácticas presupuestarias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.2.8.A. Reporte calificación IGP (Por trimestre 2022)</li> <li>• 9.2.8.B. Reporte calificación IGP (TI 2023)</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.2.8.C. Ejecución Presupuestaria Enero-diciembre 2022 -UE-0001</li> </ul>	
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La entidad impulsa mejoras en la calidad y control del gasto público sobre la base de un presupuesto orientado a resultados y una gestión de compras en la que planifica y favorece las compras conjuntas de bienes y servicios, propiciando con ello la obtención de mejores precios mediante economía de escala, resultando mejores costos de los servicios que ofrece y oportunidad en sus entregas. El Ministerio monitorea sus procesos procurando niveles de eficiencia evidenciando un 90.28% de cumplimiento en el indicador de SISCOMPRAS como promedio de los cuatro trimestres del año 2022.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.2.9.A. Reporte calificación SISCOMPRAS 2022</li> <li>• 9.2.9.B. Reporte calificación SISCOMPRAS 2023 (T1)</li> <li>• 9.2.9.C. Reporte calificación IGP 2022</li> <li>• 9.2.9.D. Reporte calificación IGP 2023</li> <li>• 9.2.9.E. Ejecución presupuestaria del 2022</li> <li>• 9.2.9.F. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2022</li> <li>• 9.2.9.G. Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2023.</li> </ul>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP