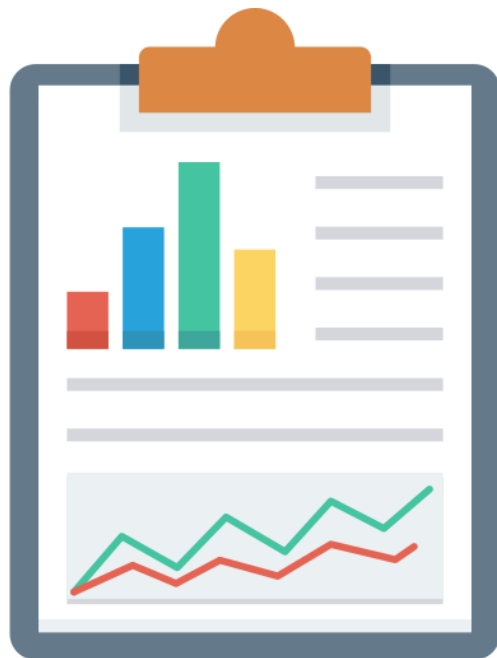


Informe de Seguimiento de Plan de Mejora CAF



Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Calidad en la Gestión

Tabla de Contenido



- [Presentación](#)
- [Acciones de Mejora](#)
 - [Acción de Mejora 1](#)
 - [Acción de Mejora 2](#)
 - [Acción de Mejora 3](#)
 - [Acción de Mejora 4](#)
 - [Acción de Mejora 5](#)
 - [Acción de Mejora 6](#)
 - [Acción de Mejora 7](#)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MEDIO AMBIENTE

Acción de Mejora 1

Presentación

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



Misión

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



Visión

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



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MEDIO AMBIENTE

Acción de Mejora 2

Área de Mejora

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

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

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

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

 [Clic aquí](#) para visualizar

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

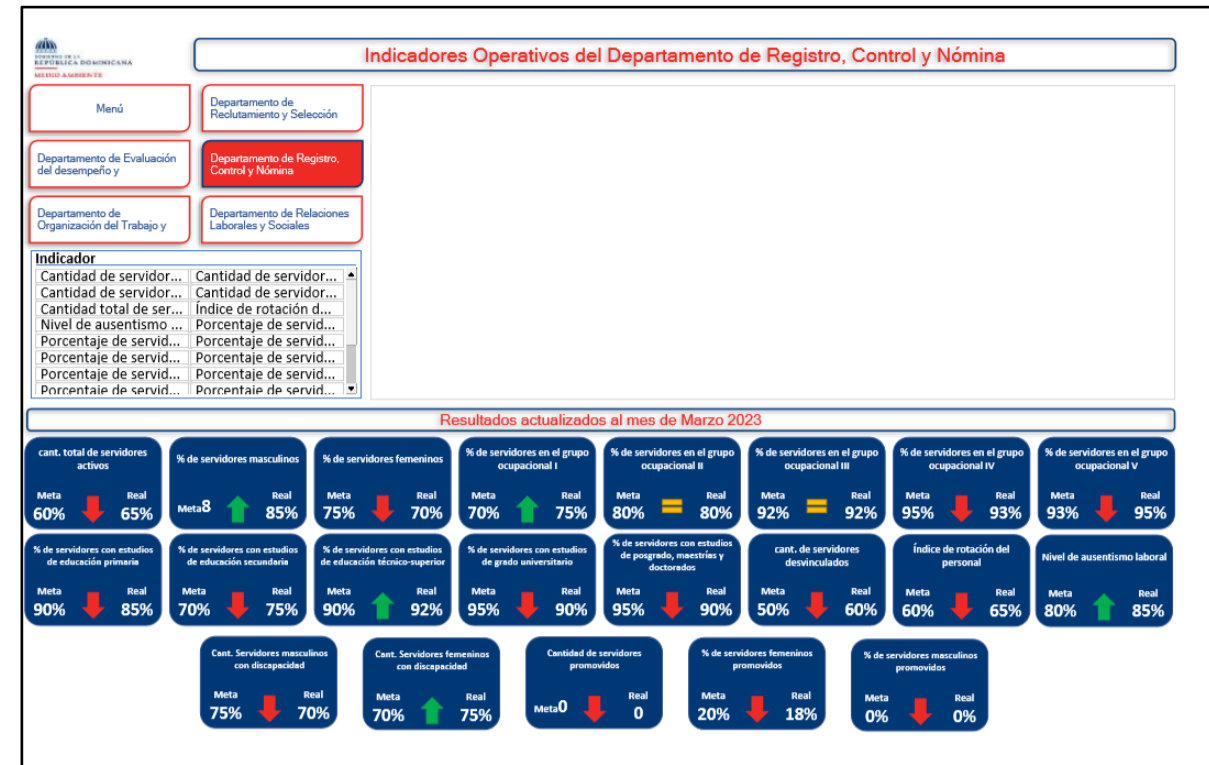
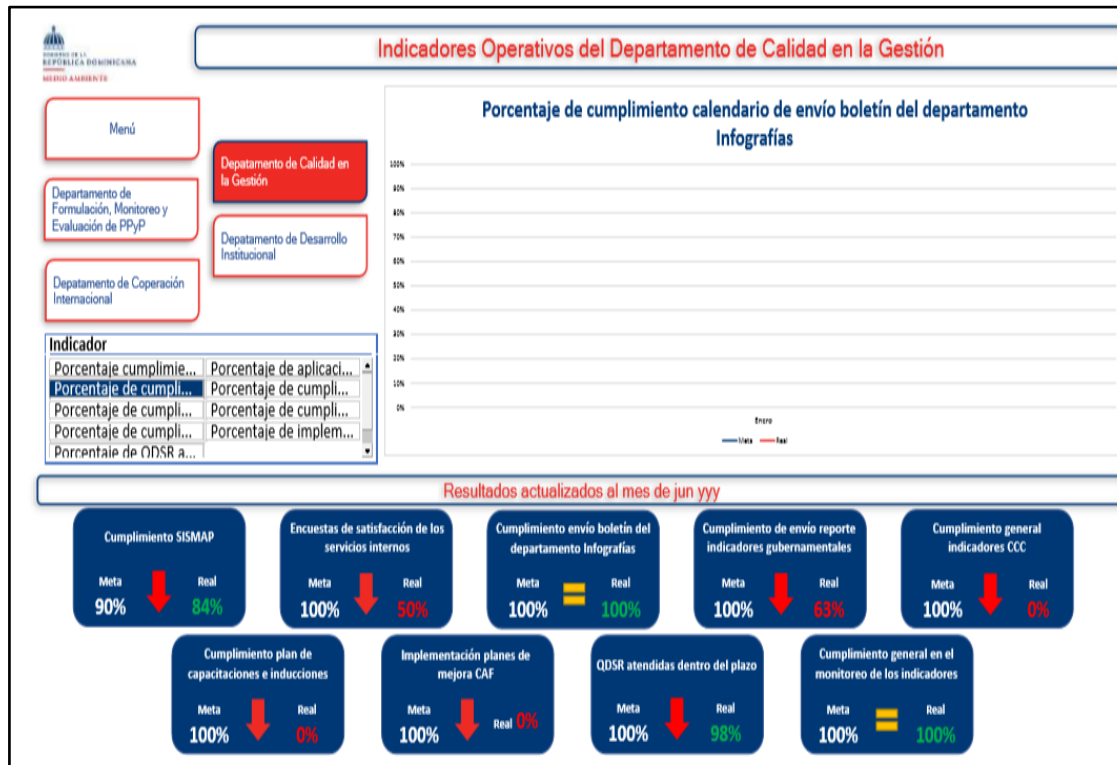


Ilustración. Captura dashboards Indicadores de Gestión DPD y RRHH..

 [Clic aquí para ver.](#)

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

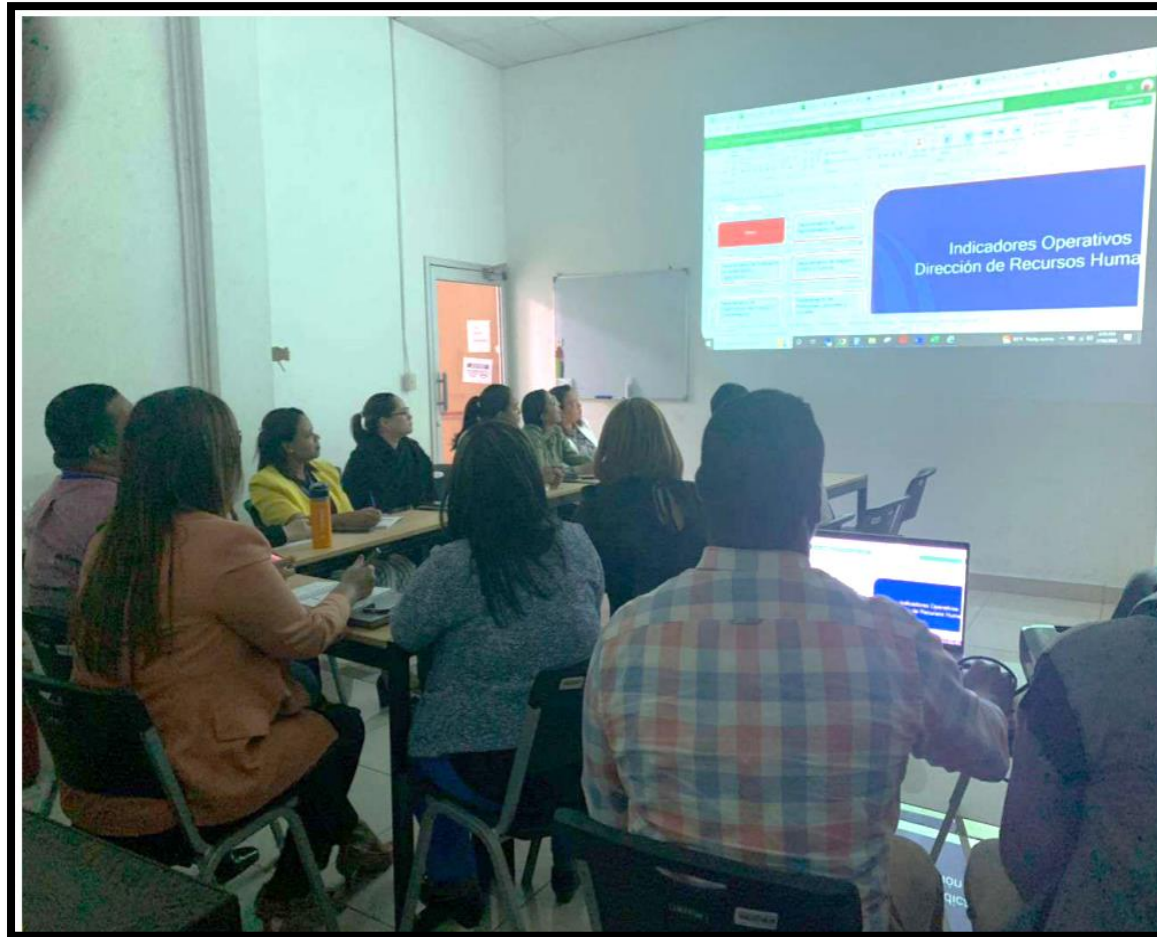


Ilustración. Fotografías reunión de socialización Tablero de Indicadores de la DRRHH.

 [Clic aquí para ver.](#)

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

 [Clic aquí para expandir.](#)



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



Validar Reporte

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



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



Validar Reporte

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



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MEDIO AMBIENTE

Acción de Mejora 3

Área de Mejora

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

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



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

RRHH-1346-2022

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

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

Distinguido Señor Director:

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

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

Con sentimiento de alta estima y consideración, se despide,

Atentamente,


Agueda Suárez
Directora de Recursos Humanos





Ilustración. Remisión del Plan de Capacitaciones al MAP.

 [Clic aquí para ver.](#)


Área de Mejora

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

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



Informe Trimestral de Ejecución del Plan de Capacitación

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


Fecha: viernes, 31 de marzo de 2023

Institución: Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
Trimestre correspondiente: 1er trimestre

Capacitación Propuesta	Área Requiriente	Conocimientos/ Competencias a desarrollar o fortalecer	Capacitaciones Ejecutadas	Cantidad Participantes Góncalo Ferrerías	Cantidad Participantes Góncalo Ferrerías	Cantidad de Participante	Costo Estimado por Participante	Costo Total
Curso Capacero	Servicios Generales	Desarrollar la capacidad de aplicar técnicas para mejorar el servicio en el área de atención y labdas.	1	12	0	12	RD\$0.00	RD\$0.00
Regimen Ético y Disciplinario	Departamentos Diversos	Conocer las normas de Compromiso Ético, derechos y deberes de los servidores públicos.	1	42	18	00	RD\$0.00	RD\$0.00
Diplomado en Gestión Humana	Dirección de Recursos Humanos	Desarrolla las competencias para ocupar puestos de dirección: Planificación Estratégica, Fundamentos de Gestión, Gestión del Talento Humano.	1	7	0	7	RD\$0.00	RD\$0.00
Proceso de Compras y Contrataciones Públicas	Dirección Jurídica	Conocer y aplicar buenas prácticas sobre procedimientos y leyes que rigen las compras y contrataciones en el sector público.	1	4	0	4	RD\$0.00	RD\$0.00
Manejo de dones	Dirección de Comunicaciones	Obtener el conocimiento sobre el uso de dones para análisis de situación en el campo y cobertura de eventos.	1	1	4	5	RD\$4,875.00	RD\$4,875.00
Manejo Defensivo y seguridad vial	Departamento de Transportación	Conocer y desarrollar técnicas de manejo correcto para evitar accidentes.	1	0	13	13	RD\$0.00	RD\$0.00
Curso de Compensación y Beneficios	Departamentos Diversos	Desarrolla los conceptos básicos referentes a la remuneración y las condiciones favorables que debe percibir el colaborador, ajustados al régimen legal y las políticas organizacionales.	1	5	1	6	RD\$0.00	RD\$0.00
Imagen Profesional	Departamentos Diversos	Cultivar como proyectar y manejar su imagen profesional complementándola con una demostración de los conocimientos técnicos y la experiencia que se requiere para su puesto.	1	22	0	22	RD\$0.00	RD\$0.00
Excel nivel inicial	Departamentos Diversos	Aprender el manejo de hojas de cálculo integrado en el entorno Windows y desarrollado por Microsoft, que nos facilita el manejo de números y fórmulas aritméticas.	1	30	9	19	RD\$0.00	RD\$0.00
Excelencia en el Servicio y atención al Cliente	Ventilada Única	Cultivar mejores prácticas para lograr que la atención y el Servicio que se brinda a los clientes sean de excelente calidad.	1	9	4	13	RD\$0.00	RD\$0.00
Etiqueta y Protocolo	Servicios Generales	Conocer las normas de etiqueta y protocolo para el manejo correcto trato de personas en su área de desempeño.	1	22	8	22	RD\$0.00	RD\$0.00
TOTAL							RD\$48,875.00	


 Responsable Oficina de Recursos Humanos


1 de 1

Ilustración. Informe Trimestral de Ejecución del Plan de Capacitación.

 [Clic aquí para ver.](#)

Área de Mejora

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

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

REPORTE EJECUCIÓN DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN

RT-07-PT-ONA-040
Edición 7

Código de la Acción Formativa: 20230702489
Nombre de la Acción Formativa: SERVICIO DE CAMARERO
Institución / Empresa: MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

Fecha de Inicio: 28/02/2023
Fecha de Término: 28/02/2023
Horario: Martes 09:00-17:00
Total Horas Programadas: 8 A Pagar: _____

Facilitador(a):
SU HENQ MERCEDES LAMA NGO

No.	Número de Cédula o Pasaporte	Participantes Nombre(s) y Apellido(s)	Sexo		Nivel		Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Resultado	
			F	M	OP	M/M/G						C	NC
1	09000143866	DAMARIS ARAUJO SEVERINO	X		X								
2	00109920298	REYNA ARIAS	X		X								
3	00112549607	FRANCISCA DE LOS SANTOS DE LA CRUZ	X		X								
4	00104507223	DAISY FORTUNATO VENTURA	X		X								
5	00101291870	MARIA DE LOS ANGELES GONZALEZ GONZALEZ	X		X								X
6	09300597169	VANIRYS JAIME PEREZ	X		X								
7	00119851291	BRUNILDA MARIA LOPEZ REYNOSO	X		X								
8	00108990732	JUANA MEJIA LEYBA	X		X								
9	00110777257	GLORIA MONTERO MONTERO	X		X								
10	00100193028	SUSANA ANTONIA NUEZ RODRIGUEZ	X		X								
11	01200475889	MARITZA PEREZ RAMON	X		X								X
12	40222518576	SHEYLA VANESSA RAMIREZ UREÑA	X		X								
13	00108110453	ANGEL PELAGIO RODRIGUEZ RODRIGUEZ		X	X								X
14	00109494483	KATTY YESSENIA ROSADO	X		X								
15	00103441386	LOISI SEPULVEDA FLORIAN	X		X								
16	00108868811	NELSON RAMON VIDAL MONTILLA		X	X								X
			Total		14	2	16						

Observaciones:

Legenda: F= Femenino, M= Masculino, OP = Operario, MM = Mandos Medio, G = Gerente, Resultado: C = Califica N/C = No califica

Certificado: Físico Web

Contraparte de la Empresa: _____ Facilitador(a): _____ Asesor(a): _____ Coordinador(a) o Encargado(a) del Depto.: _____

Ilustración. Reportes de Ejecución de Capacitaciones.

 [Clic aquí para ver.](#)

Área de Mejora

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

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



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

AVISO Capacitaciones abril 2023

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

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DOMINICANA
MEDIO AMBIENTE

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

Ilustración. Correos de divulgación sobre capacitaciones.

 **[Clic aquí para ver.](#)**



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MEDIO AMBIENTE

Acción de Mejora 4

Área de Mejora

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

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

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

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

 [Clic aquí para ver](#)

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

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



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

- 1. Presencia de ciudadanos/ciudadanas de nuestros servicios puede asistir a reuniones informativas, tanto de la sede central como a nivel provincial, en horario de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.
- 2. Teléfono: 909 507-0500
- 3. Via electrónica:
El correo electrónico: carta@ambiente.gov.do
El correo de Internet a la información: informacion@ambiente.gov.do
- 4. Redes sociales:
www.facebook.com/ambiente.gov.do
www.instagram.com/ambiente.gov.do
www.tiktok.com/@ambiente.gov.do

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

- 1. Medio de opinión, experiencia y felicitaciones: dirigido tanto a la Dirección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el primer piso de la sede central, el correo electrónico para dar respuesta es de 9 a 5 días hábiles luego de haber recibido el caso.
- 2. Casos de atención: casos@ambiente.gov.do. El tiempo máximo para dar respuesta es de 1 a 5 días hábiles luego de haber recibido el caso.
- 3. Sistema Nacional de Atención Ciudadana (SNAC) puede acceder mediante el bot de WhatsApp o correo al correo snac@ambiente.gov.do. El tiempo máximo para dar respuesta es de 1 a 5 días hábiles luego de haber recibido el caso.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN
En el caso de incumplimiento de las obligaciones asumidas, el área del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se compromete a adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de las obligaciones asumidas, considerando el principio de proporcionalidad en función de la naturaleza e importancia de los casos de alta trascendencia y los recursos disponibles para corregir la situación planteada. Esta información está disponible en un sitio web de acceso público.

DATOS DE CONTACTO

1. Central telefónica: 909 507-0500
2. Sede Central: C.A. 909 507-0500
3. Oficina de Acceso a la Información Pública: C.A. 909 507-0500
4. Correo Electrónico: carta@ambiente.gov.do
5. Página web: www.ambiente.gov.do

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO
Con la finalidad de ofrecer información sobre el proceso de las comunicaciones recibidas por el sistema de atención, el Proceso de Atención Ciudadana y el Sistema Nacional de Atención Ciudadana, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, a través de la Dirección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, se encuentra ubicado en el primer piso de la sede central.

Para más de detalles se puede consultar al teléfono 909 507-0500 del 9:00 a.m. a las 4:00 p.m. cualquier día de la semana.

CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO
ABRIL 2023-2025

Ilustración. Campaña vía correo electrónico.

 [Clic aquí para ver](#)

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



Ilustración. Lanzamiento de la Carta Compromiso en el MMARN.



[**Clic aquí para ver**](#)

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



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


 [Clic aquí para ver](#)



Ilustración. Publicación en Redes Sociales.

 [Clic aquí para ver](#)

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



Ilustración. Distribución de CCC en diferentes áreas del ministerio.



[Clic aquí para ver](#)

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



Ilustración. Brochure CCC en murales del MMARN.



[Clic aquí para ver](#)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MEDIO AMBIENTE

Acción de Mejora 5

Área de Mejora

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

Evidencias: Capturas de Pantalla del portal institucional que despliega todos los servicios ofrecidos por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y certificación NORTICA5.

Esta es una web oficial del Gobierno de la República Dominicana. Así es como puedes subirte

REPUBLICA DOMINICANA
MEDIO AMBIENTE

¿Qué quieres buscar?

INICIO NOSOTROS VICEMINISTERIOS SERVICIOS PROYECTOS REGULACIONES INFORMACION AMBIENTAL FORO TRANSPARENCIA AVISOS

Unidad > Catálogo de servicios

Catálogo de Servicios Institucionales

INFORMATIVO

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

Ilustración. Catálogo de Servicios, MMARN



[Clic aquí para ver](#)

Área de Mejora

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

Evidencias: Capturas de Pantalla del portal institucional que despliega todos los servicios ofrecidos por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y certificación NORTIC A5.

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

	Nombre: A2-2016 Descripción: Norma para el Desarrollo y Gestión de los Medios Web del Estado Dominicano Estatus: Activo NIU: 15032-03-A216247 Fecha de expiración: 13/08/2022 11:00 PM
	Nombre: A3-2014 Descripción: Norma sobre Publicación de Datos Abiertos del Gobierno Dominicano Estatus: Activo NIU: 15032-03-A314446 Fecha de expiración: 07/11/2024 11:00 PM
	Nombre: A4-2014 Descripción: Norma para la Interoperabilidad entre los Organismos del Gobierno Dominicano Estatus: Activo NIU: 15032-01-A414136 Fecha de expiración: 09/12/2024 11:00 PM
	Nombre: E1-2022 Descripción: Norma para la Gestión de las Redes Sociales en los Organismos Gubernamentales Estatus: Activo NIU: 15032-02-E122012 Fecha de expiración: 20/12/2024 11:00 PM
	Nombre: A6-2016 Descripción: Norma sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano Estatus: Activo NIU: 15032-01-A616032 Fecha de expiración: 07/02/2025 11:00 PM
	Nombre: A7-2016 Descripción: Norma para la Seguridad de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el Estado Dominicano Estatus: Activo NIU: 15032-01-A716012 Fecha de expiración: 14/04/2025 11:00 PM
	Nombre: A5-2015 Descripción: Norma sobre la Prestación y Automatización de los Servicios Públicos del Estado Dominicano Estatus: Activo NIU: 15032-02-A515057 Fecha de expiración: 02/06/2025 11:00 PM

Ilustración. Captura Portal OGTIC – Certificación NORTIC A5



[Clic aquí para ver](#)

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

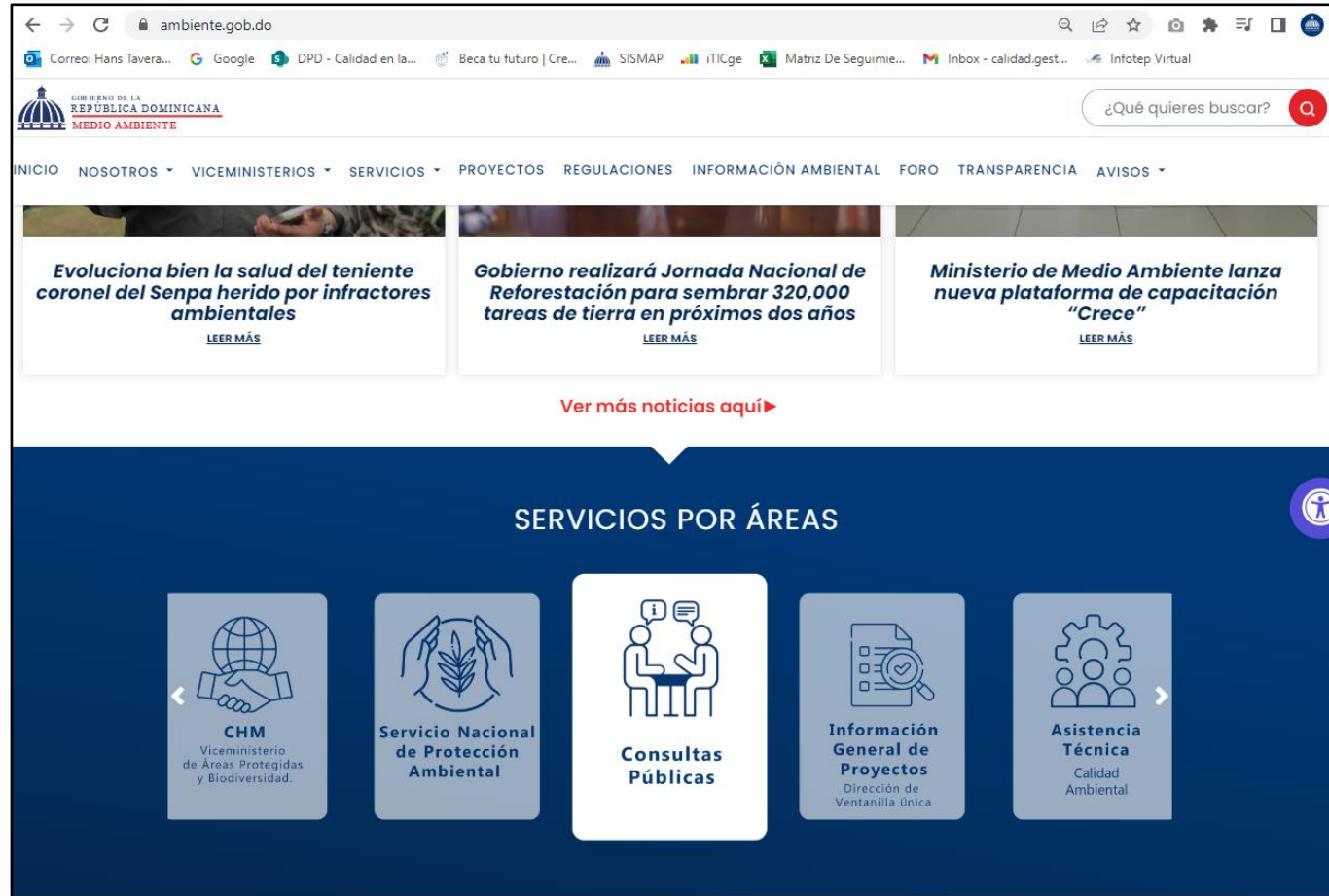


Ilustración. Capturas de pantalla de portal institucional



[Clic aquí para ver](#)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MEDIO AMBIENTE

Acción de Mejora 6

Área de Mejora

Acción 6: No se han realizado encuestas para evaluar la imagen y el rendimiento global del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Evidencias: Informe de Resultados Encuesta de Percepción Aplicada a los Grupos de Interés del MMARN, 2023.

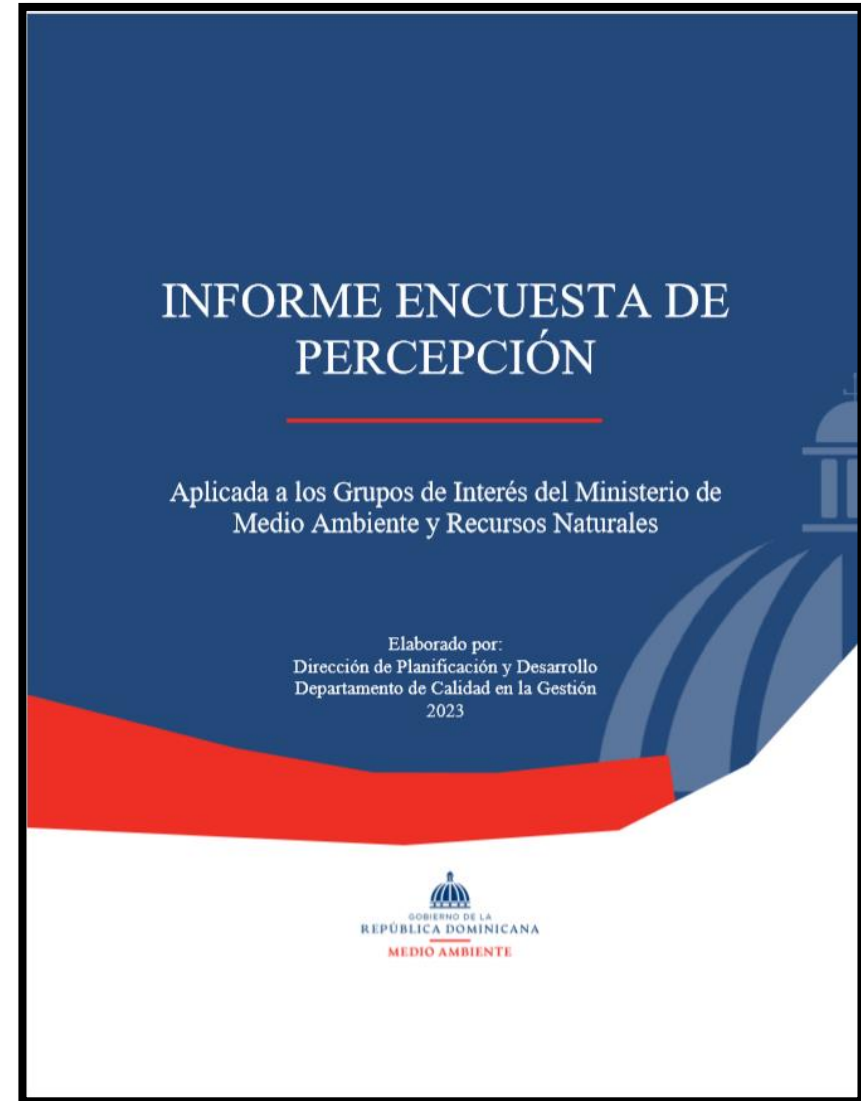


Ilustración. Informe de Resultados Encuesta de Percepción a Partes Interesadas

 [Clic aquí para ver](#)

Acción 6: No se han realizado encuestas para evaluar la imagen y el rendimiento global del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

I. Introducción

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha realizado la debida identificación de sus grupos de interés en una matriz 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 esos grupos.

Este documento contiene el informe final de la encuesta de percepción realizada a los grupos de interés del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, utilizando un cuestionario digital creado en la plataforma *Microsoft Forms*. Los resultados se analizaron de acuerdo con una evaluación cualitativa de 4 dimensiones, para tener una visión general de la satisfacción de los encuestados.

Esta encuesta ha sido diseñada con el objetivo de fortalecer la comunicación y la participación de los diferentes grupos de interés en las políticas y acciones implementadas por el ministerio. Reconocemos la importancia de contar con una visión amplia y diversa de las perspectivas y opiniones de los ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, empresas, académicos y demás actores involucrados en la gestión ambiental.

Durante el periodo de recolección de datos, se logró obtener una buena participación, lo que demuestra el compromiso y el interés de los grupos de interés en contribuir al desarrollo sostenible y la conservación de nuestro entorno.

Se realizaron diecinueve (19) preguntas cerradas, utilizando una escala de valorización como sigue: *Excelente, Bueno, Regular, Malo, y Muy malo*, siendo *Excelente* y *Muy malo* los niveles máximos y mínimos de satisfacción, respectivamente

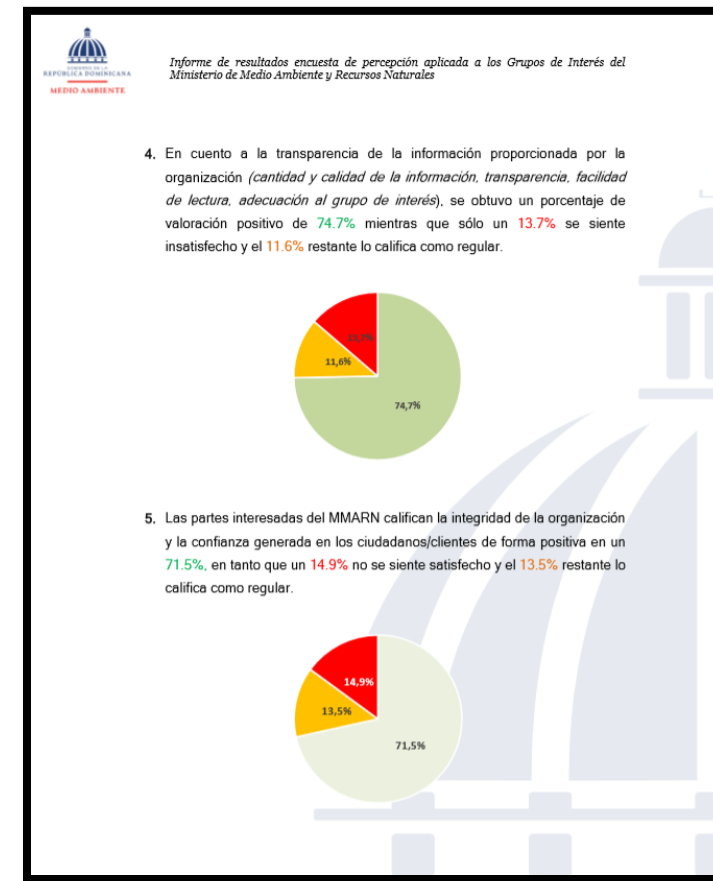
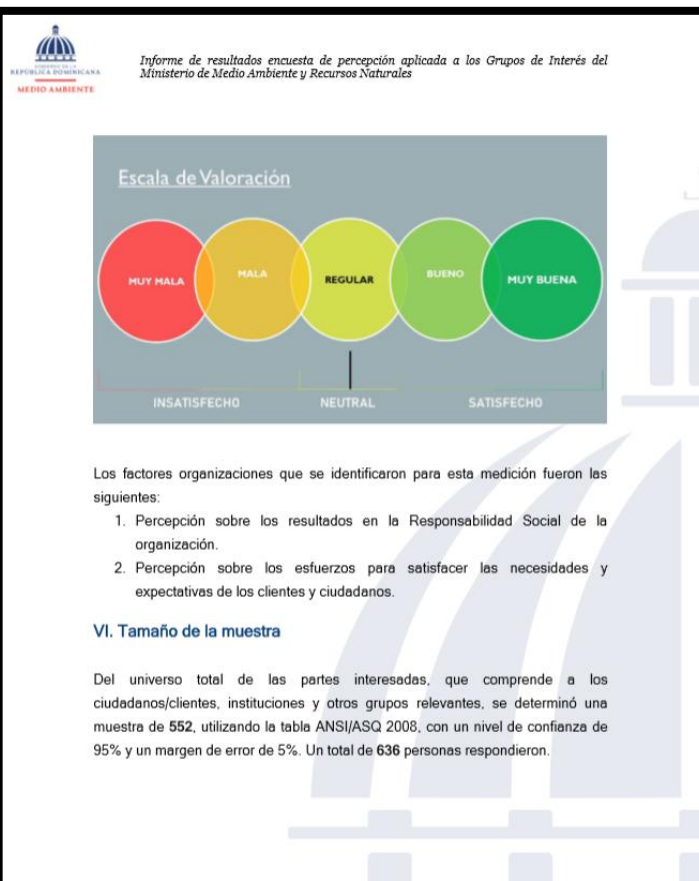


Ilustración. Informe de Resultados Encuesta de Percepción a Partes Interesadas

 [Clic aquí para ver](#)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MEDIO AMBIENTE

Acción de Mejora 7

Área de Mejora

Acción 7: No se han compartido o socializado los avances del Plan de Acción elaborado a partir de los resultados de la encuesta de clima organizacional realizada.

Evidencias: Socialización y divulgación del Plan de Acción elaborado a partir de los resultados de la encuesta de clima organizacional a través de comunicación interna y murales informativos.



Ilustración. Socialización y divulgación de los avances del Plan de Acción Clima Organizacional

 [Clic aquí para ver](#)

Acción 7: No se han compartido o socializado los avances del Plan de Acción elaborado a partir de los resultados de la encuesta de clima organizacional realizada.



Ilustración. Divulgación en murales informativos del MMARN

 [Clic aquí para ver](#)

Acción 7: No se han compartido o socializado los avances del Plan de Acción elaborado a partir de los resultados de la encuesta de clima organizacional realizada.

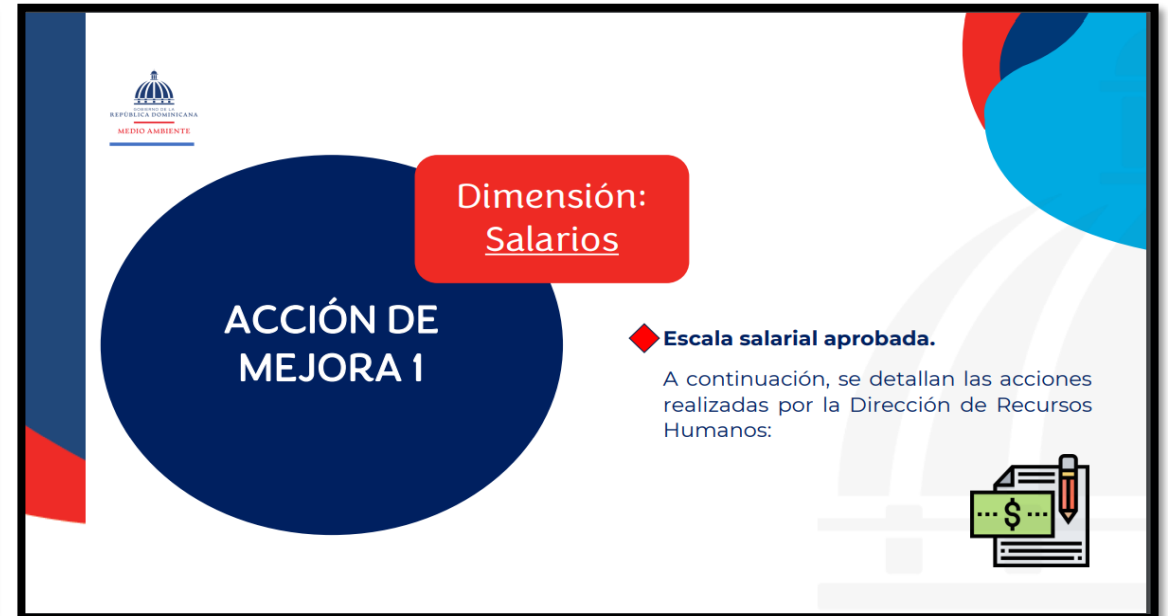


Ilustración. Informe de Avances Plan de Acción Clima Organizacional

 [Clic aquí para ver](#)



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

MEDIO AMBIENTE

Dirección de Planificación y Desarrollo
Departamento de Calidad en la Gestión