



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO





Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
Dirección de Planificación y Desarrollo

Carta Compromiso al Ciudadano del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, República Dominicana, Noviembre 2014.

Comité de elaboración

Karina Mena, Asistente técnico del Ministro
Juan Alcántara, Encargado de Desarrollo Organizacional
Georgina Canario, Encargada de División de Gestión de Calidad
Jeurys Martínez, Encargado del Centro de Atención al Usuario
Deysi Sánchez, Analista de Gestión Ambiental
Luís Reyes, Encargado Manejo Sostenible de Agua
Eilhard Molina, Encargado Proyectos Nuevos, Gestión Ambiental
Josefina Rojas, Encargada de Denuncias, Quejas y Reclamaciones
Wilson Tejada, Analista de Gestión Ambiental

Corrección final

Carmen Ligia Barceló
Dirección de Comunicaciones

Diseño y Diagramación

Kirsys Félix Pérez
Dirección de Comunicaciones

Contenido

Prólogo

1.	Información de carácter general y legal	5
1.1.	Datos identificativos y fines de la institución	5
1.2.	Normativa reguladora de cada uno de los servicios que se prestan	9
1.3.	Mapa de producción	10
1.4.	Relación de servicios que se ofrecen	19
1.5.	Derechos y deberes de los ciudadanos en relación con los servicios	32
1.6.	Formas de comunicación / participación ciudadana	33
2.	Compromisos de calidad ofrecidos	34
2.1.	Atributos de calidad para los servicios que se prestan	34
2.2.	Compromisos de calidad	34
2.3.	Compromisos de mejora	35
2.4.	Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género	36
3.	Quejas, sugerencias y medidas de subsanación	37
3.1.	Formas de presentación de quejas y sugerencias	37
3.2.	Especificación de las medidas de subsanación cuando el servicio no ha sido prestado adecuadamente	38
4.	Información complementaria	39
4.1.	Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios	39
4.2.	Datos de contacto	39
4.3.	Identificación y forma de contacto con el área de la institución responsable de la Carta Compromiso	41
4.4.	Medios de acceso y transporte hacia la institución	41



Prólogo

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales es el órgano rector del medio ambiente y los recursos naturales de nuestro país. Parte de estas funciones consisten en velar por la preservación, protección y uso sostenible del medio ambiente y los recursos naturales. Para lograr que las y los ciudadanos usuarios del medio ambiente y los recursos naturales participen de esta función con nosotros, el Ministerio ha establecido diferentes servicios que nos interesa sean de calidad.

Así, estamos en la fase de implementación de un sistema de calidad. Como parte de ello, y dando cumplimiento al Decreto 211-10 en su artículo 11, hemos elaborado la presente Carta Compromiso al Ciudadano. La misma contiene servicios que ofrecemos a través de los cinco Viceministerios que conforman el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Con este documento, asumimos la responsabilidad de entregar estos servicios en el tiempo establecido y con la calidad que requieren, cumpliendo los estándares de calidad acordados. Esta herramienta de calidad permite al ciudadano conocer nuestra institución de forma clara y sencilla, ofreciéndole todas las informaciones que necesita para solicitar cualquier servicio de los que brindamos.

Cada día nos esforzamos más para ofrecer un servicio de calidad con el compromiso y la responsabilidad de ser coherentes con nuestra 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”.

Bautista Rojas Gómez
Ministro de Medio Ambiente y Recursos Naturales

» 1.1 Datos Identificativos y Fines de la Institución

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

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales está ubicado en avenida Cayetano Germosen, esquina Gregorio Luperón, Sector El Pedregal, Santo Domingo, Rep. Dom. El teléfono de contacto es (809)-567-4300 ext. 6400 y su página web es www.ambiente.gob.do

Las funciones del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, conforme a lo establecido la Ley 64-00 sobre medio ambiente y recursos naturales, son las siguientes:

1. Elaborar la política nacional sobre medio ambiente y recursos naturales del país;
2. Ejecutar y fiscalizar la política nacional sobre medio ambiente y recursos naturales;
3. Administrar los recursos naturales de dominio del Estado que les hayan sido asignados;
4. Velar por la preservación, protección y uso sostenible del medio ambiente y los recursos naturales;
5. Procurar el mejoramiento progresivo de la gestión, administración y reglamentación relativas a la contaminación del suelo, aire y agua, para la conservación y mejoramiento de la calidad ambiental;
6. Velar porque la exploración y explotación de los recursos mineros se realice sin causar daños irreparables al medio ambiente y a la salud humana; paralizar la ejecución de cualquier actividad minera, cuando considere, sobre la base de estudios científicos, que la misma puede poner en peligro la salud humana y causar daños irreparables al medio ambiente o a ecosistemas únicos o imprescindibles para el normal desarrollo de la vida humana; y garantizar la restauración de los daños ecológicos y la compensación por los daños económicos causados por la actividad minera;
7. Controlar y velar por la conservación, uso e investigación de los ecosistemas costeros y marinos y sus recursos, de los humedales, así como por la correcta aplicación de las normas relativas a los mismos;
8. Promover y garantizar la conservación y el uso sostenible de los recursos forestales y vigilar la aplicación de la política forestal del Estado y las normas que regulan su aprovechamiento;
9. Elaborar normas, revisar las existentes y supervisar la aplicación eficaz de la legislación, para garantizar la conservación y el uso sostenible de los recursos naturales y mejorar la calidad del medio ambiente;
10. Orientar, promover y estimular en las instituciones privadas, organizaciones comunitarias y no gubernamentales, las actividades de preservación, restauración, conservación y uso sostenible del medio ambiente, así como la protección de los recursos naturales, adecuando sus actividades a las políticas, objetivos y metas sobre medio ambiente y recursos naturales previstos;
11. Propiciar la integración de la sociedad civil y las organizaciones comunitarias a los planes, programas y proyectos destinados a la preservación y mejoramiento del medio ambiente;

12. Elaborar y garantizar la correcta aplicación de las normas para la conservación, preservación y manejo de las áreas protegidas y la vida silvestre;
13. Colaborar con la Secretaría de Estado de Educación y Cultura en la elaboración de los planes y programas docentes que en los distintos niveles de la educación nacional se aplicarán en relación con el medio ambiente y los recursos naturales; así como promover con dicha Secretaría programas de divulgación y educación no formal;
14. Establecer mecanismos que garanticen que el sector privado ajuste sus actividades a las políticas y metas sectoriales previstas;
15. Estimular procesos de reconversión industrial, ligados a la implantación de tecnologías limpias y a la realización de actividades de descontaminación, de reciclaje y de reutilización de residuos;
16. Estudiar y evaluar el costo económico del deterioro del medio ambiente y de los recursos naturales, con el fin de que sean incluidos en los costos operativos y considerados en las cuentas nacionales;
17. Establecer el Sistema Nacional de Información Ambiental y de Recursos Naturales; realizar, organizar y actualizar el inventario de la biodiversidad y de los recursos genéticos nacionales, así como diseñar y ejecutar la Estrategia Nacional de Conservación de la Biodiversidad;
18. Controlar y prevenir la contaminación ambiental en las fuentes emisoras. Establecer las normas ambientales y las regulaciones de carácter general sobre medio ambiente, a las cuales deberán sujetarse los asentamientos humanos, las actividades mineras, industriales, de transporte y turísticas; y, en general, todo servicio o actividad que pueda generar, directa o indirectamente, daños ambientales;
19. Impulsar la incorporación de la dimensión ambiental y de uso sostenible de los recursos naturales al Sistema Nacional de Planificación;
20. Evaluar, dar seguimiento y supervisar el control de los factores de riesgo ambiental y de los que puedan incidir en la ocurrencia de desastres naturales y ejecutar directamente, o en coordinación con otras instituciones pertinentes, las acciones tendentes a prevenir la emergencia o a impedir la extensión de sus efectos;
21. Proponer al Poder Ejecutivo las posiciones nacionales en relación a negociaciones internacionales sobre temas ambientales y sobre la participación nacional en las conferencias de las partes de los convenios ambientales internacionales; proponer la suscripción y ratificación; ser el punto focal de los mismos; y representar al país en los foros y organismos ambientales internacionales en coordinación con la Secretaría de Estado de Relaciones Exteriores;
22. Colaborar con la Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social en la formulación de la política nacional de población y en la realización de estudios y evaluaciones de interés común;
23. Promover, en coordinación con los organismos competentes, la realización de programas y proyectos para la prevención de desastres que puedan afectar el medio ambiente y los recursos naturales, así como la mitigación de los daños causados;
24. Coordinar con la Secretaría de Estado de las Fuerzas Armadas y con la Policía Nacional, las acciones a ejecutar para asegurar la protección y defensa de los recursos naturales del país;
25. Cualquier otra función que se le asigne conforme a la ley.

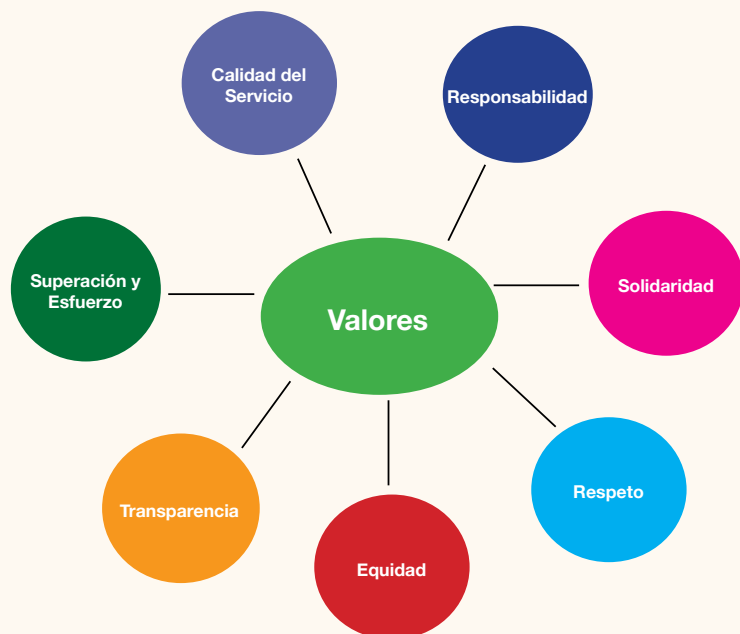


Misión

Regir la gestión del medio ambiente, los ecosistemas y los recursos naturales, para contribuir al desarrollo sostenible y a los bienes que conforman el patrimonio nacional.

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.

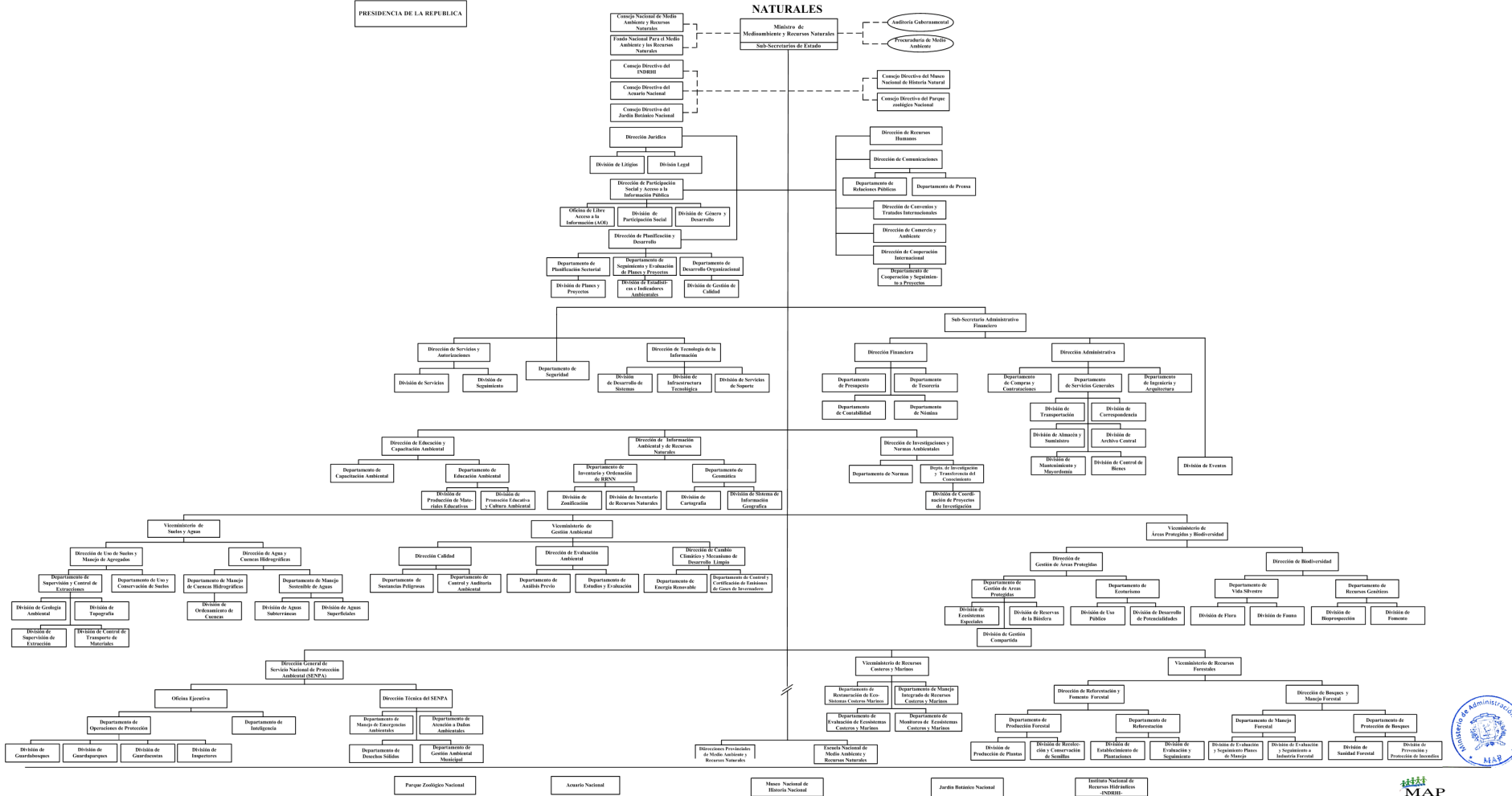


Grupos de interés

1. Las instituciones adscritas al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Museo Nacional de Historia Natural, Jardín Botánico, Parque Zoológico Nacional, Acuario Nacional e Instituto Nacional de Recursos Hidráulicos).
2. Ministerio de Agricultura
3. Ministerio de Salud Pública
4. Ministerio de Administración Pública
5. Ministerio de Obras Públicas
6. Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo
7. Ministerio de Turismo
8. Ministerio de Educación
9. Ministerio de Cultura
10. Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología
11. Ministerio de Hacienda
12. Ayuntamientos municipales y Distrito Nacional
13. Consejo Nacional de Cambio Climático
14. Países y organismos de cooperación internacional
15. Asociaciones sin fines de lucro del sector de Medio Ambiente
16. Instituciones académicas y científicas
17. Grupos ambientalistas y ecologistas
18. Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana
19. Banco Central de la República Dominicana
20. Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (ECORED)
21. Usuarios/as en general.

Logo del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

ORGANIGRAMA DEL MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES



» 1.2 Normativa Reguladora

La Ley 64-00 promulgada el 18 de agosto del 2000 estableció un nuevo marco institucional liderado por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la principal normativa para la gestión del medio ambiente y los recursos naturales. La integración institucional, la definición de una mayor diversidad de instrumentos de políticas públicas y la fundamentación de la normativa en principios universalmente aceptados en materia de medio ambiente y recursos naturales.

Esta ley tiene como objeto “establecer las normas para la conservación, protección, mejoramiento y restauración del medio ambiente y los recursos naturales, asegurando su uso sostenible” .

A partir de la Ley 64-00 se desarrollan leyes especiales como la Ley 202-04 de Áreas Protegidas, normas técnicas para el control de emisiones, así como para la administración y preservación de los recursos naturales. El capítulo diecisiete del Tratado de Libre Comercio entre República Dominicana, Centroamérica y los Estados Unidos (Ley 424-06) establece una relación directa entre economía, medio ambiente y comercio, estableciendo un estándar común de conservación para evitar que las externalidades negativas al medio ambiente sean incentivo a competencia desleal.



Constitución de la República

La Constitución de la República Dominicana en el capítulo 4 establece que los recursos naturales son patrimonios de la nación, así como los espacios marítimos, bajo jurisdicción nacional, los recursos genéticos, la biodiversidad y espectro radioeléctrico. Así mismo, dispone medidas sobre los recursos hídricos, las áreas protegidas y el aprovechamiento de los recursos naturales.

Los artículos 66 y 67 establecen los derechos colectivos y del medio ambiente. El Estado reconoce la protección del equilibrio ecológico, de la flora y de la fauna, la protección del medio ambiente, la preservación del patrimonio cultural, histórico, urbanístico, artístico, arquitectónico y arqueológico.



1.3 Mapa de Producción

OBJETIVOS	MACROPROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIOS
Elaborar y garantizar la correcta aplicación de las normas para la conservación, preservación y manejo de las áreas protegidas y la vida silvestre. Establecer el Sistema Nacional de Información Ambiental y de Recursos Naturales; realizar, organizar y actualizar el inventario de la biodiversidad y de los recursos genéticos nacionales, así como diseñar y ejecutar la Estrategia Nacional de conservación de la Biodiversidad.	Conservación de las Áreas Protegidas y Biodiversidad	Gestión de Biodiversidad	1. Permiso para movimiento transfronterizo, investigación o liberación de organismos vivos modificados. 2. Contrato de acceso a recursos genéticos y beneficios compartidos. 3. Atención a reporte de especies invasoras. 4. Registro de tenencia en cautiverio de fauna y flora silvestres (viveros y zoo criaderos). 5. Atención a denuncias de comercio, trasiego y posesión ilegal de especies de flora y fauna. 6. Permiso para importación, exportación y/o reexportación de especies, partes, productos o derivados de plantas y animales silvestres, regulados o no por la convención CITES (Convención sobre Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre). 7. Permiso para estudios de investigaciones relacionados con las áreas protegidas y biodiversidad. 8. Licencia para derecho a cacería.	Usuarios: Personas Físicas, Personas Jurídicas
		Gestión de Áreas Protegidas	1. Información general sobre áreas protegidas. 2. Información de visitantes a áreas protegidas. 3. Certificación de ubicación de propiedades dentro o fuera de un área protegida (certificación de parcela). 4. Registro y capacitación de guías ecoturísticos en las áreas protegidas. 5. Permiso de concesiones para operaciones eco turísticas en las áreas protegidas. 6. Permiso de entrada a las áreas protegidas. 7. Acuerdo para el comanejo de las áreas protegidas. 8. Permiso para realizar grabaciones en áreas protegidas.	

OBJETIVOS	MACROPROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIOS
Promover y garantizar la conservación y el uso sostenible de los recursos forestales y vigilar la aplicación de la política forestal del Estado y las normas que regulan su aprovechamiento	Manejo Sostenible de los Recursos Forestales	Gestión de Bosques y Manejo Forestal	1. Certificado de plantación forestal y derecho al corte. 2. Autorización de planes operativos para proyectos de manejo forestal. 3. Permiso para instalaciones y operaciones industriales forestales. 4. Permiso para ejecuciones de planes de manejo forestal. 5. Permiso para corte de árboles. 6. Permiso para importaciones de madera. 7. Registro de regentes forestales (prestadores de servicios forestales). 8. Carta de ruta para transporte de productos forestales. 9. Permiso para exportación de los productos y subproductos maderables provenientes de plantaciones forestales establecidas con las especies acacia (<i>Acacia mangium</i>) y eucalipto (<i>Eucalyptus spp.</i>)	Usuarios: Personas Físicas, Personas Jurídicas
		Gestión de Reforestación y Fomento Forestal	1. Donación de plantas forestales para el público general con fines de arborización. 2. Donación de plantas a planes de manejo forestal. 3. Donación de plantas a fincas con fines de reforestación. 4. Reforestación de predios privados. 5. Banco de semillas forestales endémicas y nativas.	

OBJETIVOS	MACROPROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIOS
Velar porque la exploración y explotación de los recursos mineros se realice sin causar daños irreparables al medio ambiente y a la salud humana; paralizar la ejecución de cualquier actividad minera, cuando considere, sobre la base de estudios científicos, que la misma puede poner en peligro la salud humana y causar daños irreparables al medio ambiente o a ecosistemas únicos o imprescindibles para el normal desarrollo de la vida humana; y garantizar la restauración de los daños ecológicos y la compensación por daños económicos causados por la actividad minera.	Manejo de Suelos y Aguas	Gestión de Aguas y Cuencas Hidrográficas	1. Información sobre calidad y cantidad de agua superficial. 2. Información sobre calidad y cantidad de agua subterránea. 3. Permiso de importación de fertilizante. 4. Permiso para transporte y disposición final de escombros. 5. Capacitación en las normas técnicas de conservación de suelos y aguas. 6. Permiso de construcción y explotación de pozos para uso de aguas subterráneas (concesiones de uso). 7. Permiso de descarga de aguas residuales al suelo y subsuelo.	Usuarios: Personas Físicas, Personas Jurídicas
		Gestión de Uso de Suelos y Manejo de Agregados	1. Autorización de extracción de materiales de la corteza terrestre a instalaciones en operación. 2. Permiso para la exportación de agregados. 3. Certificado de Registro de Impacto Mínimo para extracción de materiales de la corteza terrestre. 4. Información de estadísticas y ubicación de actividad de extracción de materiales de la corteza terrestre.	

OBJETIVOS	MACROPROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIOS
Controlar y velar por la conservación, uso e investigación de los ecosistemas costeros y marinos y sus recursos, de los humedales, así como por la correcta aplicación de las normas relativas a los mismos.	Manejo de Recursos Costeros y Marinos	Gestión de Restauración de Ecosistemas Costeros y Marinos	1. Información sobre ecosistemas costeros y marinos. 2. Reforestación y limpieza de zonas costeras	Usuarios: Personas Físicas, Personas Jurídicas
		Gestión de Manejo Integrado de Recursos Costeros y Marinos	1. Conformación y asesoramiento de redes comunitarias en el manejo y gestión costero marino.	
		Gestión de Evaluación de Ecosistemas Costeros y Marinos	1. Permiso para realización de actividades en zonas costeras. 2. Permiso de usufructo de espacios costeros y marinos.	
		Gestión de Monitoreo de Ecosistemas Costeros y Marinos	1. Atención a denuncias de daños ambientales en los ecosistemas costeros y marinos. 2. Capacitación para la protección de los recursos costeros y marinos.	

OBJETIVOS	MACROPROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIOS
Estimular procesos de reconversión industrial, ligados a la implementación de tecnologías limpias y a la realización de actividades de descontaminación, de reciclaje y de reutilización de residuos. Controlar y prevenir la contaminación ambiental en las fuentes emisoras. Establecer normas ambientales y las regulaciones de carácter general sobre medio ambiente, a las cuales deberán sujetarse los asentamientos humanos, las actividades mineras, industriales, de transporte y turísticas; y en general, todo servicio o actividad que pueda generar, directa o indirectamente, daños ambientales.	Prevención y Control de la Calidad Ambiental	Gestión de Calidad Ambientales	1. Renovación de autorización ambiental. 2. Duplicado de autorización ambiental por pérdida. 3. Modificación de autorización ambiental. 4. Certificación de estatus de cumplimiento de proyectos. 5. Certificado de importación de sustancias químicas. 6. Tramitación del consentimiento para la exportación de residuos peligrosos. 7. Asistencia técnica sobre monitoreo y análisis de calidad ambiental (agua, aire).	Usuarios: Personas Físicas, Personas Jurídicas
		Gestión de Evaluación Ambiental	1. Análisis previo de la autorización ambiental. 2. Registro de prestadores/as de servicios ambientales. 3. Licencias, permisos, constancias y certificados de registros de impacto mínimo a proyectos, obras de infraestructura, industria o actividad	
		Gestión de Protección Ambiental	1. Atención a denuncias ambientales sobre contaminación ambiental. 2. Atención a emergencias ambientales. 3. Autorización para desguace de barcos. 4. Autorización para el despacho de embarcaciones en puerto. 5. Autorización para tratamiento y disposición final de productos decomisados. 6. Autorización para actividades con fuegos artificiales. 7. Autorización para actividades recreativas.	

OBJETIVOS	MACROPROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIOS
Estimular procesos de reconversión industrial, ligados a la implementación de tecnologías limpias y a la realización de actividades de descontaminación, de reciclaje y de reutilización de residuos. Controlar y prevenir la contaminación ambiental en las fuentes emisoras. Establecer normas ambientales y las regulaciones de carácter general sobre medio ambiente, a las cuales deberán sujetarse los asentamientos humanos, las actividades mineras, industriales, de transporte y turísticas; y en general, todo servicio o actividad que pueda generar, directa o indirectamente, daños ambientales.	Prevención y Control de la Calidad Ambiental	Gestión de Cambio Climático y Mecanismo de Desarrollo Limpio	1. Autorización de importación de sustancias agotadoras de la capa de ozono. 2. Capacitación en manejo de sustancias agotadoras de la capa de ozono. 3. Certificación a empresas y técnicos en el uso y manejo de refrigerantes. 4. Capacitación en adaptación y mitigación en el tema de Cambio Climático.	Usuarios: Personas Físicas, Personas Jurídicas
Coordinar con la Secretaría de Estado de las Fuerzas Armadas y con la Policía Nacional, las acciones a ejecutar para asegurar la protección y defensa de los recursos naturales del país.	Protección y Defensa del Medio Ambiente y los Recursos Naturales	Gestión de Servicio Nacional de Protección Ambiental (SENPA)	1. Seguridad y protección ambiental. 2. Línea 1-200-2707 (Línea libre de cargos para el ciudadano, para atención a denuncias)	Usuarios: Personas Físicas, Personas Jurídicas

OBJETIVOS	MACROPROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIOS
Los datos del sistema nacional de información ambiental serán de libre acceso y se procurará su periódica difusión, salvo los restringidos por las leyes específicas y el reglamento correspondiente. Sin perjuicio de los derechos de propiedad intelectual, todo aquel que realice una investigación o trabajo sobre el medio ambiente y los recursos naturales, entregará un ejemplar de la investigación o estudio al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.	Información Ambiental y de Recursos Naturales	Gestión de la Información Ambiental y de Recursos Naturales	1. Elaboración de Mapas Básicos y Temáticos de Recursos Naturales y Ambientales. 2. Asistencia técnica en Levantamiento de Datos Biofísicos y de Infraestructura Geo referenciados y en Elaboración de Información Cartográfica y Temática. 3. Asistencia Técnica para Diseño y Actualización de Bases de Datos Utilizando los SIG (Sistemas de Información Geográfica) 4. Entrega de Datos Fuentes en Formato Shapefile con sus respectivos Metadatos. 5. Suministro de Información Ambiental y de Recursos Naturales	Usuarios: Personas Físicas, Personas Jurídicas
	Escuela Nacional de Medio Ambiente y Recursos Naturales	Gestión de la Escuela Nacional de Medio Ambiente y Recursos Naturales	1. Educación técnica en ciencias forestales, gestión ambiental y manejo de los recursos naturales. 2. Educación continuada en temas de medio ambiente y recursos naturales. 3. Educación para Oficio en poda urbana, manejo de motosierra y manejo de vivero forestal.	Usuarios: Personas Físicas, Personas Jurídicas

OBJETIVOS	MACROPROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIOS
El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en coordinación con la Secretaría de Estado de Educación, llevará a cabo programas de educación ambiental – formal y no formal – con la participación de instituciones públicas y privadas que realizan actividades educativas. El Consejo Nacional de Educación Superior, en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, garantizará la incorporación de la dimensión ambiental en los planes de estudios de pre y post grado, curriculares y extracurriculares, dirigidos a la formación y el perfeccionamiento de los profesionales de todas las ramas, en la perspectiva de contribuir al uso sostenible de los recursos naturales y la protección y mejoramiento del medio ambiente.	Educación y Capacitación Ambiental	Gestión de la Educación Ambiental	1. Educación ambiental a través del programa Arte y Cultura por un Mundo Mejor. 2. Educación Ambiental a través del Programa Infantil Aprendiendo para un Ambiente Sano. 3. Conmemoración de fechas ambientales. 4. Eco visitas escolares. 5. Entrega de materiales educativos y divulgativos. 6. Sensibilización de la Protección Ambiental a través de Espacios Educativos, Recreativos y Culturales. 7. Asistencia técnica y seguimiento a la conformación de Redes de Educadores Ambientales	Usuarios: Personas Físicas, Personas Jurídicas

OBJETIVOS	MACROPROCESOS	PROCESOS	PRODUCTOS/SERVICIOS	DESTINATARIOS
El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en coordinación con la Secretaría de Estado de Educación, llevará a cabo programas de educación ambiental – formal y no formal – con la participación de instituciones públicas y privadas que realizan actividades educativas. El Consejo Nacional de Educación Superior, en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, garantizará la incorporación de la dimensión ambiental en los planes de estudios de pre y post grado, curriculares y extracurriculares, dirigidos a la formación y el perfeccionamiento de los profesionales de todas las ramas, en la perspectiva de contribuir al uso sostenible de los recursos naturales y la protección y mejoramiento del medio ambiente.	Educación y Capacitación Ambiental	Gestión de Capacitación	1. Educación ambiental a través del Programa Ambiental para la Concienciación Pública. 2. Educación Ambiental a través del Programa de Capacitación Ambiental para miembros de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional. 3. Formación de Multiplicadores en Educación Ambiental. 4. Formación de Voluntariado Estudiantil (Guardianes por la Naturaleza). 5. Educación Ambiental a través del Programa de Capacitación de Capacitadores. 6. Certificación de las treinta (30) horas de Servicio Ambiental Estudiantil. 7. Asistencia técnica en materia de Educación Ambiental a Proyectos e Instituciones Gubernamentales, No Gubernamentales (ONG) y Privadas. 8. Educación Ambiental a través del Programa de sensibilización y capacitación para el Sector Rural de Base. 9. Programa de Capacitación Ambiental para Docentes en Servicio. 10. Educación Ambiental a través del Programa de Educación Ambiental para la Promoción de Escuelas Verdes.	Usuarios: Personas Físicas, Personas Jurídicas
		Gestión de Participación Social y Acceso a la Información Pública	1. Licencia de habilitación a las Asociaciones Sin Fines de Lucro (ASFL) del sector Medio Ambiente y Recursos Naturales.	

» 1.4 Relación de Servicios que se Ofrecen

Viceministerio de Áreas Protegidas y Biodiversidad Dirección de Biodiversidad

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Permiso para movimiento transfronterizo, investigación o liberación de organismos vivos modificados.	Autorizar o negar el movimiento transfronterizo, investigación o liberación de organismos vivos modificados luego de la aplicación del procedimiento de acuerdo fundamentado previo.
Contrato de acceso a recursos genéticos y beneficios compartidos.	Permitir el acceso a los recursos genéticos que se encuentren en condiciones ex situ e in situ, productos derivados de los componentes, intangibles, con fines de investigación, aplicación industrial o aprovechamiento comercial, y la repartición de los beneficios de manera regulada.
Atención a reporte de especies invasoras	Al recibir el reporte o avistamiento de especies invasoras se realiza una visita al área afectada.
Registro de tenencia en cautiverio de fauna y flora silvestres (viveros y zoo criaderos)	Registro de las instalaciones dedicadas a tenencia en cautiverio de fauna y flora silvestres, inventario de población, inspección del cumplimiento de las normas de cautiverio de fauna y flora.
Atención a denuncias de comercio, trasiego y posesión ilegal de especies de flora y fauna.	El ciudadano hace la denuncia vía escrita o telefónica en la que describe el evento del ilícito. Se mantiene la confidencialidad de la persona que informa.
Permiso para importación, exportación y/o reexportación de especies, partes, productos o derivados de plantas y animales silvestres, regulados o no por la convención CITES (Convención sobre Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre).	Consiste en otorgar un permiso de importación, exportación y/o reexportación de ejemplares vivos o muertos, productos, partes o derivados de fauna y flora de procedencia silvestre. El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se reserva la decisión de otorgar el permiso con base al principio precautorio.
Permiso para estudios de investigaciones relacionados con las áreas protegidas y la biodiversidad.	El servicio consiste en el análisis y opinión técnica sobre solicitudes de investigación y estudios científicos sobre la biodiversidad (ecosistemas, especies y genes). Abarca tanto las áreas con estatus de protegidas como no protegidas. Asimismo, comprende la investigación pura y aplicada realizada por universidades, instituciones científicas e investigadores particulares que tengan el aval de una institución reconocida.
Licencia para derecho a cacería	Consiste en la entrega de un carnet al ciudadano dedicado a la cacería deportiva de especies de aves cinegéticas. El carnet se entrega a una persona y contempla el uso de un arma para cazar un solo grupo de especies (patos, guineas o tórtolas).

Dirección de Áreas Protegidas

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Información general sobre áreas protegidas.	Se ofrece información actualizada de las áreas protegidas. Se dispone de una base de datos con los perfiles de cada área protegida, sus valores naturales y culturales.
Información de visitantes a áreas protegidas.	Se suministra información de las estadísticas de visitantes en las diferentes áreas protegidas
Certificación de ubicación de propiedades dentro o fuera de un área protegida (certificación de parcela).	El servicio consiste en determinar si una porción de terreno está dentro o fuera de un área protegida y emitir una certificación al usuario con la información resultante de la verificación cartográfica.
Registro y capacitación de guías ecoturísticos en las áreas protegidas.	El servicio consiste en capacitar a personas interesadas en ser guías ecoturísticos y registrarlas como tales. Los candidatos son presentados por grupos comunitarios u otras organizaciones, o bien son identificados por el personal técnico de las áreas protegidas. Se crea la capacidad en las comunidades para proteger las áreas protegidas y otros espacios naturales y culturales, y generar empleos contribuyendo al desarrollo sostenible
Permiso de concesiones para operaciones eco turísticas en las áreas protegidas	El servicio consiste en la entrega de un permiso para llevar turistas a ciertos lugares en áreas protegidas. Incluye la instalación de infraestructuras ligeras, y se controla la cantidad de visitantes y el cumplimiento de las normas de conducta según la categoría de manejo del área protegida.
Permiso de entrada a las áreas protegidas.	El servicio consiste en autorizar la entrada a un área protegida en dos modalidades: a) si el área protegida tiene boletería el usuario debe ser provisto de un cintillo o boleta, b) si el área no tiene boletería, la o el usuario debe tener una comunicación firmada por el Ministro de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
Acuerdo para el comanejo de las áreas protegidas.	Para ciertas áreas protegidas definidas en la normativa es posible la administración compartida con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales en la modalidad de comanejo. El servicio consiste en conceder parte de la administración del área protegida al comanejante con el fin de mantener bien administrada y conservada el área protegida.
Permiso para realizar grabaciones en áreas protegidas	Se autoriza a realizar grabaciones con fines educativos o comerciales. Las grabaciones incluyen documentales, videos educativos, videoclips, "reality show", videos con fines comerciales, etc.

Viceministerio de Recursos Forestales
Dirección de Bosques y Manejo Forestal

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Certificado de plantación forestal y derecho al corte	Mediante el certificado se describe el lugar, los fines de la plantación, la descripción de la parcela, las especies, superficie plantada por especie y el marco de plantación, la cantidad de plantas por especie, y se otorga el derecho de aprovechamiento comercial de la plantación. Los árboles que estén en la ribera de los ríos y en otras áreas de conservación no están sujetos al derecho al corte. Este mecanismo tiene como finalidad incentivar la silvicultura de manera racional y sin perjuicio de los bosques naturales en zonas de protección.
Autorización de planes operativos para proyecto de manejo forestal	Los planes de manejo se desagregan en planes operativos anuales. En cada plan operativo se indica el volumen de madera (metros cúbicos) a aprovechar, las hectáreas que se manejarán con prácticas silviculturales y prácticas de conservación de suelos, las medidas de producción contra incendios. Se verifica el cumplimiento del plan operativo del año anterior y se otorga la autorización al plan operativo del año siguiente.
Permiso para instalaciones y operaciones industriales forestales	Consiste en autorizar a establecer industria forestal a realizar operaciones de aprovechamiento forestal, tal como aserrío de madera.
Permiso para ejecuciones de planes de manejo forestal	El permiso es un documento que prescribe las actividades que en un tiempo determinado se realizarán en una plantación forestal. En el plan se divide el terreno administrativamente en unidades de manejo homogéneas denominadas rodales. Para cada rodal se define la programación de actividades a realizar, las estimaciones del volumen de aprovechamiento forestal, entre otros aspectos técnicos.
Permiso para corte de árboles	Mediante el permiso se autoriza al beneficiario a cortar una cantidad limitada de árboles por causas bien justificadas y documentadas, especialmente que pongan en peligro la integridad de asentamientos humanos, infraestructuras. El permiso excluye las áreas verdes públicas (aceras, parques urbanos, etc.), que son competencia del Ayuntamiento Municipal..
Permiso para importaciones de madera.	El servicio consiste en autorizar la importación de madera especificando el volumen (en metros cúbicos) de madera a importar, el país de origen, el nombre científico de la especie a importar; si la especie es controlada por CITES (Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres) se requiere la autorización de la autoridad designada del país de origen de la especie. La autorización tiene vigencia de tres meses a partir de la fecha de emisión.

Permiso para exportación de los productos y subproductos maderables provenientes de plantaciones forestales establecidas con las especies acacia (<i>Acacia mangium</i>) y eucalipto (<i>Eucalyptus spp.</i>)	Consiste en autorizar la exportación de los productos y subproductos maderables provenientes de plantaciones forestales establecidas con las especies acacia (<i>Acacia mangium</i>) y eucalipto (<i>Eucalyptus spp.</i>).
Registro de regentes forestales (prestadores de servicios forestales)	Se registra a profesionales forestales como prestadores de servicios forestales. Los servicios forestales incluyen la elaboración de planes de manejo, elaboración y certificación de planes operativos, el establecimiento de plantaciones, entre otros.
Carta de ruta para transporte de productos forestales	Mediante la carta de ruta se controla el trasiego de productos forestales tales como madera, leña, carbón entre otros. Se emite una autorización que detalla el medio de transporte, el volumen de producto forestal transportado, ruta de transporte, el origen y destino del producto forestal, las especies, dimensiones y los datos del responsable.

Dirección de Reforestación y Fomento Forestal

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Donación de plantas forestales para el público general con fines de arborización	Se entregan plantas a solicitud de los usuarios. Se les da una orden de despacho para retirar las plantas en el vivero forestal. El servicio contempla un máximo de 50 plántulas con fines de arborización.
Donación de plantas a planes de manejo forestal	El servicio consiste en suministrar plantas a los planes de manejos forestales con el objetivo de cumplir las metas de plantación forestal
Donación de plantas a fincas con fines de reforestación	Se hace un diagnóstico de la finca y si cumple los requisitos se hace la donación de las plántulas en la época de lluvia. Generalmente, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se encarga del primer mantenimiento a los seis (6) meses de la plantación.
Reforestación de predios privados	Consiste en la donación de plantas, la plantación y el seguimiento al área reforestada. El propietario se hace responsable del cuidado y mantenimiento de la plantación.
Banco de semillas forestales endémicas y nativas	El servicio consiste en el suministro o adquisición de semillas forestales de especies nativas y endémicas, la capacitación a recolectores de semillas y a técnicos, la identificación- selección y registro de fuentes semilleras y de rodales semilleros, y almacenamiento de semillas. El objetivo del banco de semillas es preservar los recursos genéticos de especies forestales y fomentar el mejoramiento genético forestal.

Viceministerio de Suelos y Aguas
Dirección de Agua y Cuencas Hidrográficas

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Información sobre calidad y cantidad de agua superficial.	Se suministra información sobre el estado de aguas superficiales, sea de fuentes primarias y fuentes secundarias.
Información sobre calidad y cantidad de agua subterránea.	Se suministra información sobre el estado del agua del subsuelo (acuífero).
Permiso de importación de fertilizantes.	Se autoriza la importación de sustancias utilizadas como fertilizantes, que no tengan prohibiciones de uso a nivel nacional e internacional.
Permiso para transporte y disposición final de escombros.	El permiso autoriza el transporte y disposición final de escombros producidos por excavaciones o demoliciones por reconstrucción. Se inspecciona el área de disposición final, el volumen de materiales, acondicionamiento del área, para asegurar la correcta disposición final de los escombros.
Capacitación en las normas técnicas de conservación de suelos y aguas.	Los técnicos son capacitados de manera teórica y práctica para la aplicación de las normas técnicas de conservación de suelos y aguas con el objetivo de evitar la erosión de los suelos y la degradación físico-química y biológica y el uso adecuado del agua destinada a la irrigación. Los técnicos son entes multiplicadores para la aplicación de las normas a nivel de campo.
Permiso de construcción y explotación de pozos para uso de aguas subterráneas (concesiones de uso).	Se autoriza la construcción y explotación de pozos para uso de aguas subterráneas mediante concesiones de uso. Se concede un permiso al usuario demandante para un volumen específico de agua en un tiempo determinado dependiendo de la caracterización del pozo y los compromisos de uso de las reservas del acuífero.
Permiso de descarga de aguas residuales al suelo o subsuelo.	Se otorga un permiso de descarga de aguas residuales al suelo y subsuelo. Todas las aguas servidas generan aguas residuales que tienen que reunir condiciones específicas para devolverlas a los cuerpos de agua correspondientes (superficiales o subterráneos).

Dirección de Uso de Suelos y Manejo de Agregados

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Autorización de extracción de materiales de la corteza terrestre a instalaciones en operación.	Se entregan talonarios de tickets para el control de extracción y transporte de materiales de la corteza terrestre. Se contempla la cantidad de material que se extrae y se realiza un pago de tarifa ambiental.
Permiso para la exportación de agregados.	Se expide una certificación de exportación que se entrega al usuario.
Certificado de Registro de Impacto Mínimo para extracción de materiales de la corteza terrestre.	Se otorga un certificado de impacto mínimo ambiental (CRIM) a proyectos para la extracción de componentes de la corteza terrestre hasta un volumen de 2 000 (dos mil) metros cúbicos.
Información de estadísticas y ubicación de actividad de extracción de materiales de la corteza terrestre.	Se provee información de volumen de agregados, ubicación de canteras, número de minas y superficie bajo explotación de minería no metálica.

Viceministerio de Recursos Costeros y Marinos Departamento de Restauración de Ecosistemas Costeros y Marinos

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Información sobre ecosistemas costeros y marinos.	Dar respuesta a instituciones ambientalistas, ecológicas y educativas que se interesan por el trabajo medioambiental, manglares, playas, caracterización de ecosistemas.
Reforestación y limpieza de zonas costeras.	Se brinda el apoyo técnico y logístico para la reforestación y limpieza de playas.

Departamento de Manejo Integrado de Recursos Costeros y Marinos

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Conformación y asesoramiento de redes comunitarias en el manejo y gestión costero marino.	El servicio consiste en organizar, capacitar y dar asistencia técnica a organizaciones comunitarias y autoridades locales para incorporar la perspectiva de conservación y uso sostenible de la biodiversidad costero marina en la planificación ambiental, en las directrices del manejo integrado costero y marino, las competencias y jurisdicción de los involucrados respecto a los recursos costeros y marinos, entre otros aspectos.

Departamento de Evaluación de Ecosistemas Costeros y Marinos

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Permiso para realización de actividades en zonas costeras	El permiso abarca la realización de actividades en zonas costeras tales como “reality show”, filmaciones, actividades recreativas en playas, actividades sociales y culturales.
Permiso de usufructo de espacios costeros y marinos	Consiste en autorizar el uso de un área determinada del espacio marino (agua y fondo marino). Las actividades principales son delfinarios, acuarios submarinos, museos submarinos, buceo y torneos de pesca, entre otras.

Departamento de Monitoreo de Ecosistemas Costeros y Marinos

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Atención a denuncias de daños ambientales en los ecosistemas costeros y marinos	Comprende la respuesta a eventos de contaminación del litoral, construcciones ilegales en la franja costero marina, destrucción de hábitats (i.e. lugares de anidamiento de tortugas, deforestación de manglares, etc.), la sobrepesca o utilización de artes de pesca prohibidos, la mortandad de peces, entre otros eventos.
Capacitación para la protección de los recursos costeros y marinos	Consiste en la capacitación en el tema de protección de recursos costeros y marinos, normas técnicas de aprovechamiento sostenible de los recursos costeros tales como la maricultura y acuicultura.

Viceministerio de Gestión Ambiental Dirección de Calidad Ambiental

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Renovación de autorización ambiental.	Consiste en la actualización de las disposiciones y de la vigencia del permiso o licencia ambiental.
Duplicado de autorización ambiental por pérdida.	Consiste en la emisión de un duplicado de una autorización ambiental cuando ésta haya sido reportada como perdida por el promotor.
Modificación de autorización ambiental.	Consiste en el cambio de nombre o propietario, del alcance, la tecnología, procesos y/o productos que implican la necesidad de cambio en el Programa de Manejo y Adecuación Ambiental (PMAA) capacidad física u otro aspecto de la autorización ambiental original.

Certificación de estatus de cumplimiento de proyectos.	Informar sobre el estatus de cumplimiento de proyectos con autorización ambiental
Certificado de importación de sustancias químicas.	Autorización para desaduanar la importación de productos o sustancias químicas que no están prohibidas en República Dominicana.
Tramitación del consentimiento para la exportación de residuos peligrosos.	Solicitar al Ministerio de Relaciones Exteriores que notifique a la embajada del país al que se enviarán los residuos, la solicitud de tramitación de consentimiento para realizar un movimiento transfronterizo de desechos/residuos peligrosos.
Asistencia técnica sobre monitoreo y análisis de calidad de ambiental (agua, aire).	Monitoreo a cuerpos hídricos (aguas superficiales) e investigación de resultados de análisis, especialmente en casos de estudios de calidad de agua para abastecimiento a asentamientos humanos y contaminación de fuentes acuíferas por vertidos. Además se provee asistencia técnica para instalar estaciones fijas o móviles para monitoreo de calidad del aire.

Dirección de Evaluación Ambiental

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Análisis previo de la autorización ambiental	El servicio consiste en una evaluación inicial del proyecto para determinar la categoría del estudio y viabilidad legal. El reglamento del sistema de autorizaciones ambientales contempla cuatro categorías de proyectos: A, B, C y D. La categoría del proyecto determina si es necesario, por ejemplo, realizar Estudios de Impacto Ambiental o si la autorización puede ser emitida directamente en las Direcciones Provinciales de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
Registro de prestadores/as de servicios ambientales	Los profesionales autorizados, constituidos como personas físicas o jurídicas, para que “elaboren, revisen o evalúen estudios de impacto ambiental, estudios de riesgo y manejo ambiental, evaluaciones ambientales estratégicas, diagnósticos y declaraciones ambientales y auditorías de evaluación ambiental”.
Licencias, permisos, constancias y certificados de registros de impacto mínimo a proyectos, obras de infraestructura, industria o actividad.	La Ley 64-00, Art. 40 dispone que “Todo proyecto, obra de infraestructura, industria, o cualquier otra actividad que por sus características pueda afectar, de una u otra manera, el medio ambiente y los recursos naturales, deberá obtener del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, previo a su ejecución, el permiso ambiental o la licencia ambiental, según la magnitud de los efectos que pueda causar”. Estas autorizaciones ambientales son instrumentos para la gestión del medio ambiente y los recursos naturales a fin de garantizar el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales en la economía, sin el menoscabo del bienestar de la sociedad.

Dirección de Protección Ambiental

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Atención a denuncias ambientales sobre contaminación ambiental.	Se da respuesta a denuncias ambientales relativas a la contaminación ambiental tales como contaminación sónica, contaminación de los suelos, contaminación atmosférica, contaminación visual y contaminación hídrica; siempre y cuando correspondan a actividades o proyectos que no estén en proceso de evaluación ambiental o cuenten con la autorización ambiental.
Atención a emergencias ambientales.	Se atienden emergencias de origen natural o antropogénico. Se realizan inspecciones a denuncias tales como derrames de hidrocarburos, dispersión de gases tóxicos e incendios, entre otros. Se toman las medidas preventivas y se gestiona la mitigación por los responsables del daño ambiental.
Autorización para desguace de barcos.	La autorización comprende el desguace de embarcaciones en desuso, que hacen la función de pasivos ambientales y que se encuentran en ecosistemas acuáticos. Se clasifican como reciclaje de metales ferrosos y no ferrosos. Se facilita y acompaña mediante el proceso de solicitud en conjunto con la Marina de Guerra, Autoridad Portuaria Dominicana, Naviera y Marítimos con el propósito de dar cumplimiento al Convenio MARPOL sobre derrames de hidrocarburos. Se insta al usuario a cumplir con las normativas y reglamentos ambientales que buscan prevenir y mitigar cualquier impacto que puedan producir en los ecosistemas acuáticos.
Autorización para el despacho de embarcaciones en puerto. (Retenidas por ilícito ambiental)	Se autoriza el despacho de embarcaciones que han estado involucradas en incidentes potencialmente contaminantes o ilícitos ambientales que afecten ecosistemas marinos por derrame de hidrocarburos, después de haber remediado los daños y/o saldar las sanciones. En caso de embarcaciones y transporte de sustancias tóxicas y desechos internacionales, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales colaborará y coordinará con las instancias competentes en concordancia con la normativa vigente.
Autorización para tratamiento y disposición final de productos decomisados.	Se autoriza la gestión de decomiso de alimentos, químicos, agroquímicos y otros tipos de materiales vencidos.
Autorización para actividades con fuegos artificiales.	Se autoriza la realización de actividades que incluyan el manejo de fuegos artificiales. Se verifica que se cumplan las normas de manejo de seguridad y las previsiones de mitigación de manejo de emergencias, no incluye actividades en lugares a cielo abierto que impliquen ruidos por actividades musicales en zonas residenciales y de tranquilidad.
Autorización para actividades recreativas.	En autorizar la realización de actividades recreativas verificando el cumplimiento de las normas ambientales en el uso de altos parlantes y equipos de sonido en general. Excluye actividades musicales en locales abiertos ubicados en zonas residenciales y de tranquilidad.

Dirección de Cambio Climático y Mecanismo de Desarrollo Limpio

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Autorización de importación de sustancias agotadoras de la capa de ozono.	Consiste en autorizar a importadores registrados de Sustancias Agotadoras de Ozono (SAO) el desaduanaje por la Dirección General de Aduanas con base a las cuotas asignadas.
Capacitación en manejo de sustancias agotadoras de la capa de ozono.	Consiste en la capacitación a técnicos y personas directamente involucradas con las sustancias agotadoras de la capa de ozono, para que identifiquen las sustancias y los procedimientos técnicos para el manejo de estas sustancias, con el propósito de evitar o prevenir que deterioren la capa de ozono y protejan a la atmósfera de daños irreversibles.
Certificación a empresas y técnicos en el uso y manejo de refrigerantes.	Consiste en evaluar la capacidad de técnicos y empresas en el uso y manejo de refrigerantes y registrarlas si cumplen los requisitos y normas técnicas.
Capacitación en adaptación y mitigación en el tema de Cambio Climático.	Consiste en informar, sensibilizar y suministrar conocimientos para concientizar a la población sobre los efectos del calentamiento global. Asimismo, sobre las medidas tomadas para mitigar los gases de efectos invernaderos y las medidas para la adaptación a dichos efectos.

Dirección Servicio Nacional de Protección Ambiental (SENPA)

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Seguridad y protección ambiental	Hacer cumplir las obligaciones establecidas en la Ley 64-00, y sus normas y cualquier otra regulación relativa a la protección del Medio Ambiente y los Recursos Naturales. Investigar, perseguir, detener y someter ante la autoridad competente, a las personas o instituciones que incurran en violaciones a las leyes ambientales y a las normativas racionadas, actuando apegados a las disposiciones legales que garantizan la protección de los derechos humanos y la protección ciudadana.
Atención a Denuncias con la Línea 1-200-2707 (Línea libre de cargos para el ciudadano.)	A través de esta línea libre de cargos para el ciudadano, atendemos las denuncias recibidas desde cualquier parte del país canalizando la información recibida a la Sección Provincial del SENPA correspondiente, si es en el interior y/o enviar a la unidad de reacción rápida o a uno de los equipos de Operaciones si es en el Distrito Nacional.

Dirección de Información Ambiental y Recursos Naturales

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Elaboración de mapas básicos y temáticos de recursos naturales y ambientales.	Este servicio consiste en la elaboración de mapas a escala nacional, regional y municipal. La información se entrega en diferentes tamaños de impresión o digitales en formatos de imagen tales como pdf y jpg, según solicitud del usuario.
Asistencia técnica en el levantamiento de datos biofísicos y de infraestructura georeferenciados y en la elaboración de información cartográfica y temática.	Interpretación de imágenes y fotografías aéreas, levantamiento en campo con GPS de la información requerida, integración de la información para análisis y presentación de resultados.
Asistencia técnica para diseño y actualización de base de datos utilizando los SIG (Sistema de Información Geográfica).	Consiste en asistir técnicamente en entrenamiento de personal, adquisición de software y equipos, uso de GPS; uso de herramientas SIG en diseño de base de datos en temas de recursos naturales y medio ambiente.
Entrega de datos fuentes en formato “shapefile” con sus respectivos metadatos.	Consiste en entregar datos fuentes a quien autorice el Ministro.
Suministro de Información Ambiental y Recursos Naturales	Consiste en disponer de información en mapas, estadísticas, publicaciones, documentos técnicos elaborados por el Ministerio, mapas interactivos y otras informaciones de medio ambiente y recursos naturales.

Escuela Nacional de Medio Ambiente y Recursos Naturales

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Educación técnica en ciencias forestales, gestión ambiental y manejo de los recursos naturales.	Corresponde a formar Técnicos Superiores en aspectos relacionados con el Medio Ambiente y los Recursos Naturales. El Plan de Estudios ha sido diseñado para un período de 2.5 años de duración. La oferta académica es: Técnico Superior en Ciencias Forestales, Técnico en Gestión Ambiental y Técnico en Manejo de los Recursos Naturales.
Educación continuada en temas de medio ambiente y recursos naturales.	Consiste en actividades de capacitación permanente en distintos temas relativos al medio ambiente y los recursos naturales.
Educación para Oficio en poda urbana, manejo de motosierra y manejo de vivero forestal.	Entrenamiento focalizado hacia labores específicas del quehacer medioambiental (poda urbana, manejo de moto sierra, manejo de vivero forestal).

Dirección de Educación y Capacitación Ambiental

Departamento de Educación Ambiental

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Educación ambiental, a través del programa Arte y Cultura por un Mundo Mejor.	El Programa Arte y Cultura promueve la educación ambiental, a través del arte y la cultura, coros, concursos, festivales, caminatas y actividades artísticas en general.
Educación Ambiental, a través del Programa Infantil Aprendiendo para un Ambiente Sano.	El Programa Infantil Aprendiendo para un Ambiente Sano, que consiste en preparar a los niños y niñas para crearles conciencia y contribuir a lograr un ambiente sano en sus entornos escolares, familiares y comunitarios (reforestación, saneamiento, talleres de reciclaje y otras).
Conmemoración de fechas ambientales	Consiste en realizar actividades educativas, recreativas y culturales para promover la importancia de conservar el medio ambiente y los recursos naturales.
Eco visitas Escolares	Es un programa para promover la educación, recreación y cultura ambiental en estudiantes de 6to. y 8vo. grado de escuelas públicas a través de excursiones a las instituciones adscritas: Jardín Botánico, Zoológico, Acuario y Museo de Historia Natural.
Entrega de materiales educativos y divulgativos	Desarrollo de contenidos temáticos, metodologías y materiales didácticos para el apoyo a las actividades de capacitación y de Educación y Cultura Ambiental.
Sensibilización en Protección Ambiental a través de Espacios Educativos, Recreativos y Culturales.	Participación en ferias y eventos educativos, científicos y recreativos, tanto nacionales como internacionales; así como a través de los medios de comunicación de masas.
Asistencia técnica y seguimiento a la conformación de eedes de educadores ambientales.	Fortalecimiento de iniciativas orientadas a la organización de instancias dedicadas a la educación ambiental.

Departamento de Capacitación

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Educación ambiental a través del Programa Ambiental para la Concienciación Pública.	Dicho programa consiste en la impartición de charlas y conferencias a todos los sectores de la sociedad interesados en conocer los aspectos relacionados con la conservación, protección y manejo del medio ambiente y los recursos naturales, insertando los temas ambientales en el quehacer nacional como un aporte al interés de lograr un desarrollo ambiental sostenible.

Educación Ambiental a través del Programa de Capacitación Ambiental para miembros de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional.	Este programa está orientado al apoyo del Ministerio de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional en la capacitación ambiental que reciben sus miembros en los centros de formación destinados para tales fines.
Formación de Multiplicadores en Educación Ambiental.	Este programa está orientado a fortalecer las capacidades y potenciar las actitudes y destrezas de los grupos de la sociedad que desarrollan actividades de educación ambiental. En tal sentido y en vinculación con este proceso, se unifican los criterios para llevar la educación ambiental a una mayor parte de la sociedad.
Formación de Voluntariado Estudiantil (Guardianes por la Naturaleza).	Este programa apoya al Ministerio de Educación para la formación en los centros educativos de grupos de jóvenes denominados Guardianes por la Naturaleza para la protección del medio ambiente escolar y su entorno.
Educación Ambiental a través del Programa de Capacitación de Capacitadores.	Consiste en la impartición de programas de cursos-talleres para la actualización y fortalecimiento de capacidades de técnicos y personal que realizan actividades de Educación Ambiental.
Certificación de las treinta (30) horas de Servicio Ambiental Estudiantil.	En el servicio de labor social los estudiantes de tercero y cuarto de bachillerato participan en jornadas de reforestación, saneamiento ambiental y actividades de educación ambiental, entre otras; dentro del marco de las 60 horas de Servicio Social Estudiantil que establece la Ley 179-03.
Asistencia técnica en materia de Educación Ambiental a Proyectos e Instituciones Gubernamentales, No Gubernamentales (ONG) y Privadas.	Este programa está orientado a reforzar las capacidades en proyectos e instituciones que realizan actividades en el área de la Educación Ambiental y requieran del apoyo del Ministerio, ya sea por mandato legal o iniciativa propia.
Educación Ambiental a través del Programa de Sensibilización y Capacitación para el Sector Rural de Base.	Este programa está orientado a la concienciación y capacitación de productores agropecuarios, pescadores, líderes comunitarios y jóvenes rurales en el manejo de los principios ecológicos básicos que garantizan la protección de los recursos naturales y el medio ambiente durante el desarrollo de sus actividades productivas y en su interacción con el entorno.
Educación Ambiental a través del Programa de Capacitación Ambiental para Docentes en Servicio.	Este programa busca fomentar la aplicación de la educación ambiental en la currícula educativa mediante la introducción de conceptos, técnicas y métodos que permitan comprender la importancia y aplicación de la dimensión ambiental en el desarrollo de los programas escolares y universitarios.
Educación Ambiental a través del Programa de Educación Ambiental para la Promoción de Escuelas Verdes.	Este programa consiste en el desarrollo de talleres en los centros escolares para la elaboración de diagnósticos ambientales participativos (maestros, autoridades, estudiantes, personal administrativo, asociación de padres y amigos de la escuela), que permitan a partir del análisis de las condiciones ambientales del centro, identificar problemas y definir objetivos, metas y compromisos para su solución.

Dirección de Participación Social y Acceso a la Información Pública

UNIDAD/SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
Certificación de habilitación a las Asociaciones Sin Fines de Lucros (ASFL) del sector Medio Ambiente y Recursos Naturales.	La habilitación es de aplicación obligatoria a todas las asociaciones sin fines de lucro que reciben o desean recibir fondos públicos u obtener el aval del Estado para fondos de cooperación internacional. Las ASFL del sector ambiental son reguladas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, a través de la planificación, el trámite de subvención, la supervisión y evaluación de las ejecutorias conforme a las políticas públicas.

» 1.5. Derechos y Deberes de los Ciudadanos en Relación con los Servicios

Derechos de los ciudadanos

- Los ciudadanos tiene derecho a disfrutar de un medio ambiente sano , una vida saludable y productiva en armonía con la naturaleza . En consecuencia, tienen derecho a solicitar los servicios de atención a denuncias de ilícitos ambientales y de daños ambientales.
- Los ciudadanos tienen derecho a participar en la conservación, gestión y uso sostenible de los recursos naturales y el medio ambiente.
- Los ciudadanos tiene derecho al acceso a información veraz y oportuna sobre la situación y estado de los recursos naturales y el medio ambiente .
- “Toda persona tiene derecho a utilizar el agua para satisfacer sus necesidades vitales de alimentación e higiene, la de su familia y de sus animales, siempre que con ello no cause perjuicio a otros usuarios ni implique derivaciones o contenciones, ni empleo de máquinas o realización de actividades que deterioren y/o menoscaben de alguna

manera, el cauce y sus márgenes, lo alteren, contaminen o imposibiliten su aprovechamiento por terceros” .

- Todo ciudadano tiene derecho al disfrute pleno de los bienes de dominio público marítimo-terrestre o costas, salvo las limitaciones que impone la seguridad nacional .

Deberes de los ciudadanos

- Todo aquel que realice una investigación o trabajo sobre el medio ambiente y los recursos naturales entregará un ejemplar de la investigación o estudio al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, sin perjuicio de los derechos de propiedad intelectual .
- Velar por la conservación y aprovechamiento sostenible de la diversidad biológica y del patrimonio genético nacional, de acuerdo con los principios y normas consignados en la legislación nacional y en los tratados y convenios internacionales aprobados por el Estado Dominicano.
- Los propietarios de la zona rural deberán mantener o recuperar un porcentaje mínimo de cobertura forestal.
- Completar los requisitos de los servicios solicitados con información veraz, completa y oportuna y el pago de las tarifas de los servicios que lo requieran.

» 1.6. Formas de comunicación/participación ciudadana

Los usuarios tienen acceso al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de las siguientes maneras: presencial, por la página web: www.ambiente.gob.do, por vía telefónica o por correo electrónico.

Entre los canales de participación del usuario tenemos la forma presencial, a través de la ventanilla única de inversión, por vía telefónica, a través de atención al usuario o por la web a través de la página web.

Formas de participación de los ciudadanos y grupos sociales:

La participación pública es uno de los pilares fundamentales de la nueva planificación de proyectos en instituciones estatales, esto consiste en el hecho de permitir que la ciudadanía influya en la planificación y realización de los trabajos institucionales.

Para las Vistas Públicas, se deben dar los siguientes pasos:

- Para garantizar la participación en las vistas públicas, se remite una comunicación de invitación por parte de los/as promotores/as de los proyectos.
- Elaboración de un plan de trabajo semanal de acuerdo a las invitaciones que lleguen, las mismas son insertadas en la base de datos para que puedan ser manejadas en el sistema de recopilación y organización de las publicaciones, invitaciones y los informes de las vistas públicas realizadas.
- Se realiza la coordinación con los/as promotores/as y/o consultores ambientales para definir los detalles de la vista pública a realizar.
- En caso de que el Ministerio no pueda dar asistencia a la vista pública (a nivel provincial), se establecen niveles de coordinación con los/las Directores Provinciales del Ministerio para garantizar su conocimiento y participación, de forma telefónica, correo electrónico o personal.

- Luego de haber asistido a la vista pública se presentan los informes a través de un Formulario para tales fines, que se presenta al Director de Participación Social y a la Dirección de Evaluación del Viceministerio de Gestión Ambiental.

Oficina de Acceso a la Información Pública (OAI)

Es un derecho fundamental de todo ser humano establecido nacionalmente en la Constitución de la República de 2010 en su Art. 44, reforzado por la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y su reglamento de aplicación, el Decreto 130-05. La información pública es aquella emitida por los actos administrativos de los organismos que reciban fondos públicos, como son los presupuestos, compras y contrataciones, actas, informes, listados de asistencia, reportes, etc. Las solicitudes de acceso a la información pública pueden ser realizadas mediante teléfono, personal, correo electrónico y por medio del portal web institucional accediendo a <http://www.ambiente.gob.do/Transparencia/OAI/Paginas/Solicitud-Informacion.aspx>. Según lo establecido en la ley, la institución tiene un período de quince (15) días hábiles prorrogables a diez (10) días adicionales, en caso de que lo amerite.



» 2.1 Atributos de Calidad Para los Servicios que se presentan

Atributos	Descripción
Tiempo de respuesta	Duración entre el momento de la solicitud y el momento de entrega del servicio. El trámite y obtención del servicio ocurren en el tiempo mínimo posible, sin afectar a los demás atributos de calidad.

» 2.2 Compromisos de Calidad

Servicio	Atributo	Estándar	Indicador
Renovación de autorización ambiental.	Tiempo de respuesta	Un mínimo de 60 y un máximo de 120 días laborables.	% de renovaciones y modificaciones de licencias y permisos emitidos en el plazo.
Certificado de importación de sustancias químicas.	Tiempo de respuesta	Un mínimo de 10 y un máximo de 15 días laborables.	% de certificados de importación de sustancias peligrosas, tóxicas o controladas por convenio emitidos en el plazo.
Permisos para importación de fertilizantes.	Tiempo de respuesta	Un mínimo de 3 y un máximo de 10 días laborables.	% de permisos para importaciones de fertilizantes emitidos en el plazo.
Permiso para la exportación de agregados.	Tiempo de respuesta	Un mínimo de 5 y un máximo de 10 días laborables.	% de permisos para la exportación de agregados emitidos en el plazo.
Permisos para importación de madera.	Tiempo de respuesta	Un mínimo de 2 y un máximo de 10 días laborables.	% de permisos para importación de madera en propiedades, dentro o fuera de un área protegida, emitidos en el plazo.
Permiso para importación, exportación y/o reexportación de especies, partes, productos o derivados de plantas y animales silvestres, regulados o no por la convención CITES (Convención sobre Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestre).	Tiempo de respuesta	Un mínimo de 15 y un máximo de 30 días laborables. (En caso de importación está sujeto a la llegada de la mercancía).	% de permisos para la importación, exportación y reexportación de plantas y animales silvestres, productos, partes y derivados regulados por Cites emitidos en el plazo.
Certificación de ubicación de propiedades dentro o fuera de un área protegida (Certificación de Parcela).	Tiempo de respuesta	Un mínimo de 30 y un máximo de 60 días laborables.	% de certificación de ubicación de propiedades dentro o fuera de un área protegida (certificación de parcela) emitidos en el plazo.
Licencia para derecho a cacería	Tiempo de respuesta	Un mínimo de 15 y un máximo de 30 días laborables.	% de Licencia para derecho a cacería emitidas en el plazo.

» 2.3 Compromisos de mejora

Mejora Comprometida	Objetivo Mejora	Hitos de Avance	Área Responsable	Fecha de Ejecución
Licencias, permisos, constancias y certificados de registro de impacto mínimo a: proyectos, obras de infraestructura, industria o actividad. (Ver lista por categoría de proyectos A, B, C, D del Reglamento del Sistema de Autorizaciones Ambientales, anexo A).	Reducción de tiempo de entrega y la estandarización de las herramientas e instrumentos de evaluación ambiental: a) Formulario de Análisis Previo b) Equipos Telemáticos c) Software: (análisis de ciclo de vida, simulación), sistema de información geográfica, bases de datos y medición óptica (láser).	Desarrollo de metodología y técnicas actualizadas y validadas para el proceso de evaluación ambiental y la participación social en el mismo.	Dirección de Evaluación Ambiental	Septiembre, 2014 Septiembre, 2015
	Adecuación y soporte del Proceso de Evaluación	Estandarización del Proceso	Coordinación Administrativa y Financiera, Planificación y Desarrollo	Septiembre 2014 Diciembre 2014

» 2.4 Formas de acceso a los servicios atendiendo la diversidad e igualdad de género.

Existe en el Ministerio la Oficina de Equidad de Género y Desarrollo (OEGD), responsable de la transversalidad de las políticas a favor de la igualdad y equidad entre los géneros.

Foro mujer y medio ambiente:

Impulsar espacios públicos permanentes de intercambio de ideas sobre el tema medio ambiente desde la visión de las mujeres, que permita incidir en el sector ambiental de la República Dominicana en las diferentes provincias.

Mesa de diálogo de género y medio ambiente:

Establecer una coordinación interinstitucional de actoras y actores para el análisis, debate y propuestas de los temas ambientales actuales con enfoque de género.

Brigadas de los Frentes de Reforestación conformados por un grupo de mujeres capataces defensoras del medio ambiente dentro del marco del Plan Nacional Quisqueya Verde establecido mediante Decreto 138-97

Brigadas de los Frentes de Reforestación del Plan Nacional Quisqueya Verde:

Motivar el empoderamiento de las mujeres responsables de los frentes de reforestación, para que realicen el trabajo con enfoque de género.

» 2.5 Sistemas Normalizados de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Prevención

En cuanto a la instalación del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra en la etapa de inicio, existe un borrador del manual de calidad, se elaboró un mapa de procesos, se sensibilizó al personal de alto nivel directivo, técnico y direcciones provinciales, se desarrolló una campaña de documentación y diseño de procesos, borrador de resolución del Comité Institucional de la Calidad, Capacitación del personal de autoevaluación CAF por el MAP y se realizó el proceso de autoevaluación CAF con el acompañamiento del MAP (Ministerio de Administración Pública).

Política de ahorro de energía amparado en el Decreto Presidencial No. 499-12 artículo 6 a fin de reducir gastos de operación, los órganos y entes incluidos en este decreto aplicarán medidas de ahorro y sustentabilidad, en los rubros siguientes:

- a). consumo energético (iluminación, aire acondicionado, motores eléctricos, entre otros.
- b). Bombeo de agua.
- c). Uso eficiente de agua.
- d). Uso de materiales y suministros biodegradables. En coordinación con la comisión de ahorro de energía se ha implementado (apagado de luces, aires acondicionados, entre otros equipos al momento que no se requiera su uso).

Implementación de sistema 3 R:

Las 3R es el principio de reducir los residuos, reutilizar y reciclar recursos y productos.

Reducir significa elegir cosas con cuidado para reducir la cantidad de residuos generados.

Reutilizar implica el uso repetido de ítems o partes de ellos que todavía son utilizables.

Reciclar significa usar los residuos mismos como recursos.



Se trabaja con la UGAN (Unidad de Gestión Ambiental Municipal) llevando el tema de las 3R y manejo de residuos peligrosos.

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales sometió el programa Nacional de Reciclaje con enfoque a las 3R proyecto sometido a la JICA, Cooperación Japonesa.

Prevención de riesgos laborales:

En cuanto a la prevención de riesgos laborales el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales cuenta con un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, el cual ha impartido charlas sobre qué hacer “Antes, Durante y Después del Terremoto”, y sobre “Supervivencia Personal en Caso de Desastres”. Estas charlas son coordinadas por el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional y por la Dirección de Recursos Humanos.

En la actualidad se le da seguimiento a los accidentes laborales desde la Dirección de Recursos Humanos. Para reportar un accidente laboral, se lleva a cabo el procedimiento establecido por la ARL (Aseguradora de Riesgos Laborales).

» 3.1 Formas de presentación de quejas y sugerencias.

En la Dirección de Participación Social se encuentra la Unidad de Recepción, Seguimiento y Monitoreo de Quejas, Denuncias y Reclamaciones Ciudadanas Ambientales, responsable de manejar la recepción y tramitación de denuncias, quejas y querellas ciudadanas de carácter ambiental. El proceso consta de la remisión y seguimiento de las denuncias, quejas y querellas por ante las instancias competentes para cada denuncia, además de su respectivo monitoreo y análisis sobre el estatus de las mismas. Las actividades consisten en investigar cada denuncia con el objetivo de rendir un informe al denunciante, previa notificación de las áreas competentes.

Formas o vías de acceso al sistema de quejas y sugerencias:



1. **Personal:** la persona física o moral afectada se presenta a estas oficinas en la sede central del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, ubicada en la Avenida Gregorio Luperón Esq. Cayetano Germosén, Sector El Pedregal, Santo Domingo, República Dominicana, central telefónica: 809-567-4300 y/o dirigirse a la Dirección Provincial correspondiente a presentar su queja, denuncia o reclamación.
2. **Telefónica:** este es ofrecido a todos los/as usuarios que utilizan nuestros servicios a través de las líneas telefónicas. En estos casos si la denuncia procede por este Ministerio se le informa cuales son los procedimientos a seguir o si tiene que dirigirse a otra entidad. Las personas pueden contactarnos a los teléfonos 809-567-4300, ext. 7162.
3. **Correo electrónico:** a través del correo de la Dirección de Participación Social, participación.social@ambiente.gob.do recibimos todas las denuncias y/o reclamaciones las cuales son clasificadas y canalizadas para ser tramitadas a sus respectivas áreas de lugar, otras resueltas por la misma vía. Todas estas formas de recepción de denuncias, quejas y reclamaciones se registran en un formulario para tales fines, donde se contemplan los datos correspondientes al caso, nombre del denunciante y su dirección. Este formulario debidamente llenado se le asigna un número de seguimiento y luego es tramitado al área competente para ser evaluada por el personal técnico y tomar las medidas de lugar.
4. **Sistema de Atención Ciudadana, Línea 311:** Sistema creado mediante el Decreto No. 694-09 para la recepción y canalización de quejas, demandas, reclamaciones y sugerencias, es un sistema que utiliza

Microsoft Dynamics CRM con la supervisión y vigilancia directa de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC).

Dicho decreto establece que las oficinas de Acceso a la Información Pública son las encargadas de recibir, tramitar y canalizar dichas quejas, denuncias, reclamaciones y sugerencias.

Para acceder al 311 se puede hacer mediante cualquier aparato telefónico marcando simplemente 3-1-1 sin # ni * o por medio del portal web www.311.gob.do

El tiempo de respuesta a las quejas y sugerencias es de 15 días laborables para todos los canales de acceso mencionados anteriormente.

» 3.2. Medidas de subsanación por incumplimiento de los compromisos asumidos.

En el evento de que el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales incumpla con alguno de los compromisos declarados en la Carta, el usuario podrá presentar su reclamación ante la unidad responsable de la misma por vía de Atención a Quejas y Sugerencias en la Dirección de Participación Social.

El usuario recibirá una comunicación de la Máxima Autoridad Ejecutiva (Ministro) en un plazo no mayor de 5 días laborables, ofreciéndole disculpas en nombre de la institución, comunicándole la solución de su caso, y suministrándole información detallada de las circunstancias que determinaron el incumplimiento, así como las medidas que, en el caso particular, se adopten para evitarlas en lo sucesivo.



» 4.1. Otros datos de interés sobre la institución y sus servicios.

Resultados de gestión:

Desde la creación del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales se resaltan los siguientes resultados:

- Establecimiento de la Ventanilla Única de Inversión
- Sistema de Información Ambiental en Línea
- Aumento de la cobertura boscosa
- Compensaciones y pagos por servicios ambientales
- Cuenta Ambiental Económica Integrada del Agua
- Formación y capacitación de técnicos peritos forestales
- Banco de Semilla de Especies Endémicas y Nativas
- Recuperación y habilitación de áreas protegidas e incorporación de nuevas áreas al Sistema Nacional de Áreas Protegidas.
- Prácticas promisorias: Agenda Ambiental Provincial, Basura Cero y 3R, Mesa de Diálogo y Foros Ambientales.

Reconocimientos:

- La institución recibió el Premio “Arroba de Oro” por el diseño de su Portal Web en el año 2007, en la Categoría Gobierno.
- El proyecto “Pago por Servicios Ambientales Hídricos Cuenca Yaque del Norte” (PSA-CYN), ejecutado por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, la Empresa de Generación Hidroeléctrica Dominicana (EGEHID) y la Corporación de Acueducto y Alcantarillado de Santiago (CORAASAN), fue seleccionado como Merecedor del reconocimiento “Proyecto Solucionista del año 2013” por parte de la Revista En Sociedad (Es) del periódico Hoy.

Convenios con organismos nacionales e internacionales:

La institución es el punto focal político u operativo de varios convenios internacionales tales como: Convenio Cites, Convenio de la Diversidad

Biológica, Convenio de MARPOL, Convenio Estocolmo, Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, Lucha Contra la Desertificación y la Sequía, entre otros, (ver anexo A)

A nivel nacional:

Mantiene convenio de colaboración interinstitucional: Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología; Fuerzas Armadas de la Rep. Dom., Comisión Nacional de Energía, Ministerio de la Mujer, Cuerpo de Bomberos, Fundación Sur Futuro, Corporación de Acueductos y Alcantarillados, Ministerio de Cultura, Fuerza Aérea Dominicana, Centro para el Desarrollo Agropecuario y Forestal, entre otros.

Actividades:

Celebración de fechas ambientales importantes con la participación de actores de la sociedad tales como:

Limpieza de playas, reforestación, Premio Nacional de Producción Más Limpia, eco visita en coordinación con el Acuario Nacional, Museo Nacional de Historia Natural, Jardín Botánico Nacional y Parque Zoológico Dominicano; capacitación y formación de guías ecoturísticos; capacitación y sensibilización ambiental; excursiones a áreas protegidas a estudiantes meritorios de las escuelas públicas, concurso de educación ambiental.

» 4.2. Datos de contacto.

Datos de contacto de la Sede Central del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Dirección: Avenida Gregorio Luperón Esq. Avenida Cayetano Germosén, Sector El Pedregal. Santo Domingo, República Dominicana.

Central telefónica: 809-567-4300

Página web: www.ambiente.gob.do

Direcciones Provinciales

PROVINCIA	DIRECCION	TELEFONO
DISTRITO NACIONAL	Av. Centro de los Héroes, Esq. George Washington, frente a la Dirección de Pasaportes.	F. 809-501-2724 ofc. 809-508-6738
SANTO DOMINGO	Carretera Mella, km 11 1/2 entre la CAASD y la Terminal de la OMSA	F. 809-501-2727 Tel. 809-695-0285 / 0302
MARÍA TRINIDAD SÁNCHEZ (NAGUA)	Av. Luís María King No.14 2do.Nivel	F. 809-501-4630 OFC. 809-584-3586
ELÍAS PIÑA (COMENDADOR)	Calle Duarte Esq. Colón No.08 Municipio de Comendador	F. 809-501-4533 cel. 809-837-8505
BAHORUCO (NEYBA)	Calle Capotillo Esq. 27 de Febrero, No.19	F. 809-501-9896 OFC. 809-527-9178
MONTE PLATA	Carretera Sabana Grande de Boyá (justo a 10 metros del cruce de boronga)	F. 809-501-2702
ESPAILLAT (MOCA)	Calle Segio Bencosme casi Esq. Sánchez	F. 809-501-6061 OFC. 809-578-1916
LA ROMANA	Ensanche la Oz, Calle B No.28, Apto. 2 al lado del Colegio Los Archies	F. 809-501-4631 OFC. 809-556-8911
SAN CRISTÓBAL	Km. 86 Autopista Duarte Vieja	F. 809-501-2697 OFC. 809-288-2122
AZUA	Vicente Noble No. 04	F. 809-501-6062 OFC. 809-521-4848
SAN JUAN	Av. Anacaona, Barrio Villa Liberación, entrando por el tanque del acueducto	F. 809-753-2001 OFC. 809-557-3996
HATO MAYOR	Av. 30 de Mayo, No. 36, Hato Mayor	F. 809-501-6927 OFC. 809-553-2595
SANTIAGO	Autopista Duarte Km 41/2, frente Fortaleza Fernando Valerio	CEL. 809-501-6060 OFC. 809-971-7455
INDEPENDENCIA	Calle Restauración No.5 sector el Cerro, Jimaní	F. 809-467-6785 OFC. 809-558-8252
HIGUEY (LA ALTAGRACIA)	Carretera Anamuya No3. Higuey	F. 809-501-6929 OFC. 809-554-5660
SAN FRANCISCO DE MACORIS (DUARTE)	Manuel Aurelio Tavares Justo Km. 1 Salida a Nagua	F. 809-467-8440 OFC. 809-244-1194
SANTIAGO RODRÍGUEZ	Calle Darío Gómez No.45	F. 809-501-6015 OFC. 809-580-4121
BARAHONA	Américo Melo No. 06	F. 809-467-8460 OFC. 809-524-7571 /7188
SAMANÁ	Carretera Mella, km 11 1/2 entre la CAASD y la terminal de la OMSA	Flota: 809-467-1314 OFC. 809-538-2672
DAJABÓN	Francisco del Rosario Sánchez, Av. Circunvalación, al lado de los bomberos	F. 809-467-8454 OFIC. 809-579-8590
SÁNCHEZ RAMÍREZ (COTUÍ)	Calle 27 de Febrero No.100	F. 809-501- 3916 OFIC. 809-585-3134
SAN PEDRO DE MACORÍS	Calle Mauricio Báez No.277	F. 809-467-1108 OFC 809-501-2741
EL SEYBO	Calle General Antonio Ramírez, Sector Ginandina, frente a CONANI	F. 809-501-7707 OFIC. 829-807-6895
HERMANAS MIRABAL (SALCEDO)	Calle Andrés Regalado No.5 Sector Clavijo	F. 809-501-6013 OFIC. 809-577-5005
LA VEGA	Pedro J. Casado No.19 casi Esq. Imbert, La vega	F. 809-809-501-2704 OFIC.809-242-2968 / 809-573-1855/ 2815 FAX.809-242-2968
MONTECRISTI	En la Playa Juan de Bolaños al lado del cuartel de Politur	F. 809-501-6012 OFIC. 809-579-3177
BANÍ (Peravia)	Calle la Foresta, Barrio Brisas del Sur	F. 809-501-6017 OFC. 809-521-4848
VALVERDE MAO	Carretera Mao -Esperanza, donde está la regional Noroeste de Agricultura	F. 809-501-7708 OFC. 809-585-8665
MONSEÑOR NOUEL	Av. Autopista Duarte Vieja, Km. 83	F. 809-501-6014 OFC. 809-296-2977
PEDERNALES	Av. Libertad No.1, Pedernales	F. 809-501-6016 809-707-5462 / OFIC.808-524-0363
SAN JOSÉ DE OCOA	Av. Canadá, Esq. Duvergé	F. 809-501-7709 /809-757-0894 / 829-571-5303 OFIC. 809-558-2686
PUERTO PLATA	Calle Andrés Brugal No. 38C	F.809-501-9828 OFIC. 809-586-7761 829-586-2444

4.3 Identificación y forma de contacto con el área responsable en la institución

Con la finalidad de ofrecer información sobre el alcance de los compromisos asumidos por el presente documento, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, designa como responsable de la Carta Compromiso al Ciudadano a la Dirección de Servicios y Autorizaciones Ambientales (Ventanilla Única) la cual se encuentra ubicada en el primer piso del edificio de la Sede Central del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, y para fines de contacto se puede acceder:

cartacompromiso@ambiente.gob.do tel. (809)-567-4300, ext. 6150 / 6151

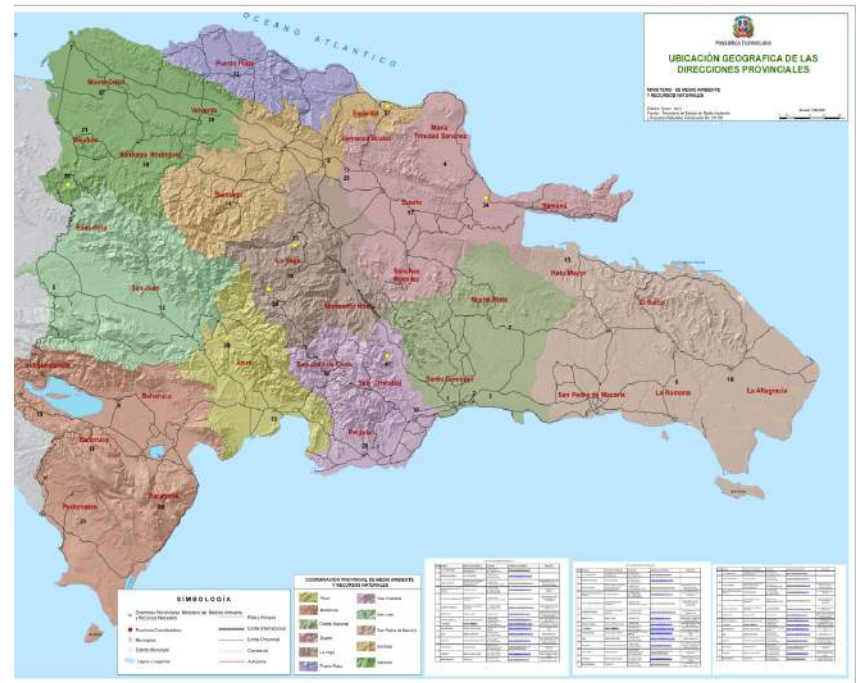


4.4. Medios de acceso y transporte hacia la institución

Mapas o croquis de la ubicación de la sede central del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales



Mapa o croquis de la ubicación geográfica de las direcciones provinciales



Requisitos para emisión de una “Licencia de Construcción”



Notas de Interés:

Para conocer en detalle los documentos requeridos en cada uno de los pasos presentados, favor dirigirse a cada institución involucrada.

Para “Licencias de Construcción” de proyectos de inversión, favor dirigirse a la “Ventanilla Única de Inversión”, ubicada en el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEIRD): página web: <http://www.vuird.gob.do>. Tel.: 809-740-2100

En algunos casos para construcciones altas o cercanas a aeropuertos se necesita una autorización del Instituto Dominicano de Aviación Civil (IDAC). Tel.: 809-221-7909.

Según la naturaleza del proyecto, es necesaria la autorización de Defensa Civil, Cuerpo de Bomberos y Ministerio de Salud Pública.

Es importante la contratación de profesionales del área que puedan firmar los planos, para garantizar su obra.

Requisitos Para Emisión de una “Licencia de Construcción”

Paso 1. Acudir al Ayuntamiento Correspondiente para obtener:
a) Certificación de Uso de Suelo; b) Certificación de No Objeción y Linderos

Paso 2. Corporaciones de Acueductos y Alcantarillados/INAPA. Aquí se depositan los planos hidráulicos del proyecto para que se emita el “Resumen Técnico y Pago de Proyectos Privados”.
CAASD Tel.: (809) 562-3500,
Correo Electrónico: ingenieriacaasd@gmail.com
INAPA Tel.: (809) 567-1241 y (809) 200-3433,
Correo Electrónico: info@inapa.gob.do

Paso 3. Para aprobación de los planos eléctricos y que sean firmados y sellados, depositar en CDEEE y EDES (EDENORTE, EDEESTE y EDESUR).
CDEEE Tel.: (809) 535-9098
EDESTE Tel.: (809) 596-1099
EDENORTE Tel.: (809) 583-1844 y (809) 200-8383
EDESUR Tel.: (809) 683-9292

Paso 4. Ministerio de Turismo. En caso de que el proyecto sea de vocación turística o ubicado en una zona turística para que se realice el “ANÁLISIS PREVIO” de la solicitud, luego del pago requerido, de lo contrario, seguir al **Paso 5.** Tel.: (809) 221-4660, ext 2063 y 2072. Link de requisitos: <http://dpp-sectur.gov.do/index.php/sobre-tramitacion-de-proyectos/requisitos-de-documentacion>.

Paso 5. Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Aquí se emite la “AUTORIZACION AMBIENTAL”, luego de agotar el proceso de evaluación ambiental y el pago requerido, en virtud de la categoría del proyecto. Si el proyecto es turístico o en una zona turística, la emisión de esta autorización se hace a partir del “Análisis Previo” que emite el Ministerio de Turismo. Tel.: (809) 567-4300, Ext. 6150, 6151, 7150 y 7152. Link de requisitos: <http://www.ambiente.gob.do/Servicios/Lists/Tramites/Attachments/28/Actual%20formulario%20y%20requisitos%20Proyectos%20Nuevos%20nov%202012%20uso%20digital.docx>

*Consultar base de datos de prestadores de servicios ambientales registrados y autorizados.

Paso 6. Ministerio de Turismo. Aquí se realiza la revisión completa del proyecto para que los planos sean aprobados, firmados y sellados para el pago requerido por la emisión de la “Autorización de Uso de Suelo Turístico”.

Paso 7. Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones. Dirigirse a la Oficina Central de Tramitación de Planos (OCTP) y depositar los planos y documentos requeridos. Luego de la revisión y/o corrección de lo solicitado, se autoriza el pago de los impuestos y tasas correspondientes. Tel.: (809) 565-2811, ext. 4093 y 2212. Link de requisitos: <http://www.mopc.gob.do/acceso-r%C3%A1pido/tramitaci%C3%B3n-de-planos.aspx>

Paso 8. Ayuntamiento Correspondiente y al Colegio Dominicano de Ingenieros, Arquitectos y Agrimensores (CODIA) para realizar los pagos autorizados en el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones. CODIA Tel.: (809) 687-8275

Paso 9. Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones. Se presenta nuevamente a la OCTP con los comprobantes de los pagos realizados al Ayuntamiento y al CODIA (**Paso 8**), y se recibe la “Licencia de Construcción” con validez de un año.



Proyectos que entran por la Ventanilla Única de Inversión

El Excelentísimo Señor Presidente de la República ha promulgado el Decreto No. 626-12 el cual crea la Ventanilla Única de Inversión (VUI) de la República Dominicana, con la finalidad de agilizar y eficientizar los procesos de las inversiones nacionales y extranjeras, que quieran desarrollar operaciones en cualesquiera de los sectores productivos de bienes y servicios de nuestro país.

Debido a la importancia del sector turismo en la economía nacional, éste deberá ser el primer sector en incorporarse a la Ventanilla Única de Inversión ubicada en el Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD). Estos proyectos turísticos deben tener una inversión mínima de US\$2, 500,000.00 dólares. Todos los demás sectores deberán estar operando dentro de la Ventanilla Única de Inversiones en un plazo no mayor a un año a partir de la fecha de emisión del Decreto No.626-12

Anexo A. Convenios y Tratados Internacionales

Convenios y Tratados	Resolución/ Normativa
que aprueba la Adhesión a la Convención sobre la Pronta Notificación de Accidentes Nucleares, celebrada en Viena el 26 de septiembre del 1986.	Res. No. 376-09
que aprueba el Convenio Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, suscrito en fecha 9 de mayo de 1992, entre la ONU y sus Estados Miembros.	Res. No. 182-98
que aprueba la ratificación del Protocolo de Kyoto, de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático.	Res. No. 141-01
que aprueba el Convenio Internacional para la Prevención de la Contaminación por Buques (MARPOL 73/78), firmado en Londres el 2 de noviembre de 1973 y sus dos protocolos adicionales	Res. No. 247-98
que aprueba el Protocolo de 1992 que enmienda el Convenio Internacional sobre la constitución de un Fondo Internacional de Indemnización de Daños debidos a Contaminación por Hidrocarburos, de 1971.	Res. No. 209-98
que ratifica el Protocolo de 1992 que enmienda el Convenio Internacional sobre Responsabilidad Civil nacida de Daños debidos a la Contaminación por Hidrocarburos, de 1969.	Res. No. 208-98
que aprueba el Convenio Internacional para la Reglamentación de la Pesca de la Ballena, suscrito en Washington, Estados Unidos de América, en fecha 2 de diciembre de 1946	Res. No. 156-09
que aprueba el Convenio de Basilea sobre el Control de los Movimientos Transfronterizos de los Desechos Peligrosos y su Eliminación.	Res. No. 14-00
que aprueba el Convenio de Viena para la Protección de la Capa de Ozono y el Protocolo de Montreal relativo a las Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono.	Res. No. 108
que aprueba la Convención para la Protección de la flora, de la fauna y de las bellezas escénicas naturales de los países de América.	Res. No. 59-92
que aprueba la Convención relativa a los Humedales de Importancia Internacional, especialmente como Hábitat de Aves Acuáticas.	Res. No. 177-01
que aprueba el Convenio de las Naciones Unidas sobre el Derecho del Mar, y sus anexos, suscrito por los Estados- naciones miembros de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), en Montego Bay, Jamaica, el 10 de diciembre de 1982,	Res. No. 478-08

que aprueba el Convenio Internacional para la Regulación de la Pesca de la Ballena, suscrito en Washington, Estados Unidos de América, en fecha 2 de diciembre de 1946.	Res. No. 156-09
que aprueba la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres.	Res. No. 550
que aprueba el Convenio de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes, suscrito el 22 de mayo del año 2001.	Res. No. 445-06
que aprueba el Convenio sobre la Prevención de la Contaminación del Mar por Vertimiento de Desechos y otras Materias	Res. No. 542
que aprueba el Convenio de Rotterdam sobre procedimiento de consentimiento previo fundamental aplicable a ciertos plaguicidas y productos químicos peligrosos objeto de comercio internacional, suscrito el 10 de septiembre de 1998,	Res. No. 506-05
que aprueba la Adhesión de la República Dominicana a la Convención de las Naciones Unidas de Lucha contra la Desertificación en los Países Afectados por la Sequía Grave o Desertificación, en particular en África, de fecha 17 de junio.	Res. No. 99-97
que aprueba el Convenio sobre Diversidad Biológica, suscrito por el Estado Dominicano y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo Cumbre de la Tierra, en Río de Janeiro, Brasil, en fecha 5 de junio.	Res. No. 25-96
que aprueba el Protocolo de Cartagena sobre Seguridad de la Biotecnología del Convenio sobre la Diversidad Biológica, suscrito en fecha 29 del año 2000.	Res. No. 10-06
que aprueba el Convenio para la Protección y el Desarrollo del Medio Marino en la Región del Gran Caribe, firmado en Cartagena, Colombia, el 24 de marzo de 1983, y sus dos protocolos adicionales.	Res. No. 359-98
que aprueba las Enmiendas de Londres del 1990 y de Copenhague del 1992, al Protocolo de Montreal, relativo a las sustancias que agotan la Capa de Ozono.	Res. No. 125-00

Anexo C. Glosario de términos

Respeto: debe ser clara las funciones de todos los actores dentro del Ministerio, lo cual proporcionará las responsabilidades del Ministerio con los usuarios internos y externos estableciendo un nivel de respeto mutuo.

Calidad del servicio: asegurar la calidad de los servicios que son responsabilidad propia de la institución ante la sociedad.

Responsabilidad: hace referencia a la fidelidad, compromiso, identificación, orgullo, pertenencia, confidencialidad y defensa de intereses que en todo momento debemos demostrar.

Solidaridad: desarrollar nuevos mecanismos de integración y participación ayudando a que la sociedad se motive a estar en todo el proceso.

Superación y esfuerzo: es un valor determinante que nos demanda calidad, esfuerzo, empeño y coraje para lograr resultados exitosos en nuestro trabajo y por consiguiente, en la consecución de los objetivos.

Transparencia: tiene que haber una clara ejecución de todas las actividades realizadas por el ministerio, documento que sustenten cada una de ellas y participación de todos los actores en el entorno donde se desenvuelve la institución.

Equidad: Este valor se refiere a la igualdad entre todas las personas que interactúan en el entorno en que se desarrolla Medio Ambiente y Recursos Naturales y consiste en dar a cada uno lo que le corresponde según su naturaleza, necesidades, méritos, capacidades o atributos.

Atributo: Cualidad o característica propia de una persona o una cosa, especialmente algo que es parte esencial de su naturaleza.



El programa Carta Compromiso al Ciudadano es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el estado.