

 <p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES GOBIERNO DE <b>EL SALVADOR</b> UNÁMONOS PARA CRECER</p>	<p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p>	<p>CÓDIGO: PI-02 PÁGINA: 1 de 11 FECHA: 07/10/2016 REVISIÓN: 0</p>
--	--	--

## Política de Calidad del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

DISTRIBUCIÓN FORMATO PDF

Elaboró:	Revisó	Autorizó
<p>Técnica en Gestión de Calidad</p>	<div data-bbox="630 1423 1052 1543" style="border: 1px solid blue; padding: 5px; color: blue;">                     UNIDAD DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES                 </div>	
<p style="text-align: center;">Angela Zamora Rivas Jefa de Planificación y Desarrollo Institucional</p>	<p style="text-align: center;">Angela Zamora Rivas Jefa de Planificación y Desarrollo Institucional</p> 	<p style="text-align: center;">Lina Pohl Alfaro Ministra</p>
<p>28/09/2016</p>	<p>05/10/2016</p>	<p>07/10/2016</p>

## ÍNDICE

I. OBJETIVO .....	3
II. CAMPO DE APLICACIÓN .....	3
III. DESARROLLO .....	3
IV. HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES .....	10
V. ANEXOS .....	11

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES  
GOBIERNO DE EL SALVADOR



## I. OBJETIVO

Establecer las orientaciones, lineamientos y objetivos de calidad para el impulso de la calidad en la gestión pública del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

## II. CAMPO DE APLICACIÓN

Aplicable a todo el cuerpo directivo, operativo y administrativo del MARN. Con seguimiento por parte del Despacho Ministerial con apoyo de la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional.

## III. DESARROLLO

### INTRODUCCIÓN

Desde el año 2010, la Presidencia de la República viene promoviendo la calidad y el perfeccionamiento continuo en la gestión de la administración pública, como una estrategia de la Política Nacional de Gobernabilidad y Modernización del Estado, la que tiene su origen en el Plan Quinquenal de Desarrollo 2010-2014. Con el Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019 se asegura su continuidad incorporando en el Objetivo número 11: Avanzar hacia la construcción de un Estado concertador, centrado en la ciudadanía y orientado a resultados.

En línea con lo anterior, el MARN ha venido realizando acciones encaminadas a fomentar una cultura de calidad en su personal gerencial, técnico y administrativo; tales como, la creación de mecanismos de participación ciudadana y acceso a la información pública, el desarrollo de proyectos de mejora a los procesos, la implementación de un sistema de planificación orientado a resultados, el ordenamiento y documentación de los procesos y el archivo institucional, y la realización de la autoevaluación de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (CICGP) en los años 2010, 2012, 2013 y 2015. Además el MARN es parte de la Red de Calidad promovida por la Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia.

Con la elaboración de la Política de Calidad, el MARN busca institucionalizar la calidad en la gestión pública institucional, como un proceso permanente y medible en su cumplimiento.

### 1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN CON LA CALIDAD

El MARN considera que la calidad en la gestión pública es parte de una cultura transformadora que impulsa a la administración pública a su mejora permanente para satisfacer las necesidades y expectativas de los/as usuarios/as y la ciudadanía con justicia, equidad, transparencia y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Bajo este enfoque el MARN está comprometido a través de la Alta Dirección a desarrollar la gestión de la calidad con el fin de mejorar los procesos y aumentar el grado de satisfacción de los/as usuarios/as respecto a los servicios que brinda, realizando acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos de calidad y la mejora continua.

## 2. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

El MARN asume los principios de calidad establecidos en la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública, los cuales están en consonancia con los principios establecidos en el Plan Estratégico Institucional, siendo los siguientes:

### **Servicio público**

La gestión del MARN está al servicio de los/as usuarios/as, en consecuencia hace un esfuerzo por comprender y satisfacer sus necesidades actuales y futuras, cubrir sus requisitos y esforzarse por exceder sus expectativas.

Los servicios públicos del MARN se prestan de manera regular e ininterrumpida, previendo las medidas necesarias para evitar o minimizar los perjuicios que pudieran ocasionarle al ciudadano en las posibles suspensiones del servicio.

### **Participación y transparencia**

El MARN es transparente en su gestión, abierto al escrutinio público, tolerante a la crítica y permeable a las propuestas de mejora y de cambio provenientes de la ciudadanía. Rinde cuentas por el desempeño de las autoridades, directivos y funcionarios públicos frente a los ciudadanos, y promueve el control social sobre la gestión pública.

### **Legitimidad democrática**

Es el ejercicio independiente de la función pública profesional, seleccionada bajo los principios de igualdad, mérito y capacidad, al servicio de un programa de gobierno resultante del proceso democrático.

### **Eficiencia, eficacia y economía.**

Logro de objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los/as usuarios/as, optimizando los resultados alcanzados respecto a los recursos invertidos y funcionamiento de la Administración Pública.

### **Evaluación permanente y Mejora continua**

El MARN contempla la evaluación permanente, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos y de los servicios centrados en los/as usuarios/as; proporcionando insumos para una adecuada rendición de cuentas.

### **Ética pública**

Observancia de valores éticos que orientan al MARN en la vocación de servicio público, la probidad, la honradez, la buena fe, la confianza mutua, la solidaridad y la corresponsabilidad social, la transparencia, la dedicación al trabajo, el respeto a las personas, la escrupulosidad en el manejo de los recursos públicos y la preeminencia del interés público sobre el privado.

### **Motivación y participación del personal**

El MARN crea y mantiene un ambiente interno que motiva al personal a involucrarse totalmente con el logro de sus objetivos y misión, asegurando espacios y mecanismos de participación, con

el fin de enriquecer las políticas y estrategias a partir del conocimiento y experiencia de sus áreas de trabajo.

### **Imparcialidad**

Atención del personal a todos los/as usuarios/as con imparcialidad, asegurando que sean tratados con igualdad, sin discriminación por motivos tales como el género, edad, raza, ideología, religión, nivel económico, situación social o localización geográfica.

### **3. ENUNCIADO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD**

La Política de calidad es un compromiso del MARN que se expresa bajo el enunciado siguiente:

*En el MARN brindamos servicios en temas ambientales enfocados a las necesidades y satisfacción de nuestros usuarios (empresas, organizaciones de sociedad civil, instituciones estatales y educativas, comunidades y población en general), mediante la excelencia, innovación, mejora continua y logro de resultados, con el fin de impulsar la sustentabilidad ambiental.*

### **4. OBJETIVOS DE CALIDAD**

El MARN define cuatro objetivos de calidad<sup>1</sup> a lograr en la aplicación del enfoque de la calidad en la gestión pública institucional. Siendo los siguientes:

- 4.1 Satisfacer las necesidades y expectativas de los/as usuarios respecto a los servicios y productos que brinda el MARN.
- 4.2 Mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos para conseguir los resultados propuestos.
- 4.3 Asegurar un clima laboral adecuado para el desarrollo personal y profesional de sus servidores públicos.
- 4.4 Promover el aprendizaje, cooperación y búsqueda de la excelencia en la gestión pública.

Para cada uno de estos objetivos, el MARN establece un conjunto de indicadores con los cuales se mide el avance en el logro de los mismos.

### **5. LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA**

En correspondencia con los objetivos y principios de calidad, la Política de Calidad del MARN plantea el impulso y desarrollo de cinco líneas de actuación, cada una con sus líneas de trabajo<sup>2</sup>, siendo las siguientes:

<sup>1</sup> Los objetivos de calidad, no son los objetivos de la política, sino que corresponden a los logros que el MARN se propone en el proceso de implementación de la gestión de calidad.

<sup>2</sup> Para la definición de las líneas de actuación y líneas de trabajo se tomó como referencia la Guía de Evaluación de la Calidad en la Gestión Pública

L-1 Gestión pública al servicio de la ciudadanía

L-2 Gestión pública para resultados

L-3 Gestión por procesos

L-4 Desarrollo de capacidades de los/as servidores/as públicos

L-5 Gestión del conocimiento

Estas líneas de actuación deben ser aplicadas en los programas, proyectos y acciones del MARN; así mismo, en la planificación institucional, con acciones concretas a implementar y metas a lograr en tiempo establecidos.

#### **L-1 Gestión pública al servicio de la ciudadanía**

Consiste en profundizar en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los/as usuarios de los servicios y productos que brinda el MARN a la ciudadanía; mediante la medición permanente de los mismos, estableciendo objetivos, planes y estrategias en línea a las necesidades de los usuarios/as, y asegurando que los mismos cumplen con los requerimientos de los/as usuarios/as. Este lineamiento es el centro de la Política de Calidad, en tanto, que la gestión pública está centrada en el bienestar de los usuarios/as de los servicios que se brindan. Esto implica impulsar:

- Análisis de la opinión de usuarios/as de los servicios y productos que brinda el MARN.
- Mecanismos para captar sugerencias, quejas y reclamos de los/as usuarios/as.
- Mecanismos y espacios de participación e información a la ciudadanía en el ciclo de las políticas públicas.
- Rendición de cuentas participativa.
- Uso de tecnología e información en los servicios y productos a los/as usuarios/as.

#### **L-2 Gestión pública para resultados**

Implica conseguir eficacia, eficiencia y calidad en la implementación de las políticas, programas y proyectos para la sociedad, a través de una mayor responsabilidad de los/as servidores públicos por garantizar resultados en su gestión. Para ellos se requiere:

- Dirección y orientación estratégica basada en políticas públicas.
- Planificación y medición de resultados de planes, proyectos y programas institucionales.
- Monitoreo, seguimiento y control de planes, proyectos y programas institucionales.
- Evaluación del desempeño del personal directivo, técnico y administrativo.
- Mejora de la calidad en la elaboración de la normatividad.
- Uso de los recursos institucionales desde un enfoque de racional y ecológico.

### L-3 Gestión por procesos

Significa optimizar el funcionamiento de los procesos basado en datos y evidencias, definiendo objetivos, indicadores y compromisos a alcanzar; a través de la transparencia y agilidad en su implementación. Para lo cual es clave lo siguiente:

- Identificación de los requerimientos de los/as usuarios/as de los servicios y su caracterización.
- Identificación y documentación de los procesos y procedimientos institucionales.
- Medición y control del desarrollo de los procesos (indicadores de calidad y de procesos).
- Seguimiento, evaluación y mejora de la calidad de los procesos.

### L-4 Desarrollo de capacidades de los/as servidores públicos

Promover para los/as servidores públicos un entorno de satisfacción, participación y formación para la mejora de la calidad de la gestión y el logro de los resultados propuestos. Esto demanda el impulso de:

- Comunicación interna permanente y sustantiva.
- Evaluación integral e incentivos de y para los/as servidores públicos (reconocimientos).
- Mecanismos para la aportación y sugerencias de los/as servidores públicos.
- Formación y capacitación en cultura de calidad y servicio público.
- Condiciones necesarias y adecuadas para el desarrollo del trabajo.

### L-5 Gestión del conocimiento

Consiste en fomentar el aprendizaje del personal y la innovación y mejora en los servicios que brinda el MARN a la ciudadanía, con el propósito de lograr una mayor racionalización, simplificación y normalización de los procesos. Para ello es necesario impulsar:

- Trabajo colaborativo e interacción entre los funcionarios y de estos con los usuarios.
- Intercambio de experiencias y redes de acceso o interconexión.
- Sinergias, articulación, coordinación y coherencia en la gestión pública.
- Participación en premios a la calidad y excelencia.

## 6. DIFUSIÓN DE LA POLÍTICA

El MARN asegura que esta Política es difundida, entendida y aceptada por el personal de la institución y destina los recursos necesarios a la formación de todos los/as servidores públicos, con el fin de que contribuyan al logro de las metas institucionales.

Los avances en el cumplimiento de la Política se dan a conocer periódica y sistemáticamente al personal de la Institución.

## 7. COMITÉ DE CALIDAD

La implementación de la Política de Calidad se hace mediante un Comité de Calidad cuya función global es gestionar la mejora continua de la calidad en la institución y de todos los procesos que lo componen, participando en la planificación y colaborando con la Alta Dirección del MARN.

El Comité de Calidad está integrado por miembros de la institución que tengan a su cargo responsabilidades directas sobre las principales áreas y procesos considerados dentro de la gestión de calidad y cuyo nombramiento es responsabilidad de la Alta Dirección.

Las funciones principales del Comité de Calidad son:

1. Constituir un elemento de apoyo a la dirección superior del MARN para el impulso de la calidad en la gestión pública del MARN.
2. Proponer directrices, políticas y objetivos en materia de calidad.
3. Evaluar el desempeño de los procesos y la conformidad de los servicios y productos proporcionados.
4. Revisar, controlar y dar seguimiento de los objetivos de calidad.
5. Impulsar y velar por la implementación de los planes para conseguir los objetivos de calidad.
6. Proponer acciones de mejora continua en la institución.
7. Gestionar los recursos necesarios para el impulso de la calidad en la gestión del MARN.

El comité de Calidad contará con el apoyo operativo de la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional para el cumplimiento de sus atribuciones.

## 8. RESPONSABILIDADES

### Titulares del MARN

- Aprobar la Política de Calidad y las modificaciones que se hagan a la misma.
- Suministrar los recursos necesarios para la implementación de la Política.
- Revisar y analizar sistemáticamente la implementación de la Política de Calidad.
- Promover la calidad y mejora continua en la gestión de los procesos y servicios.

### Comité de Calidad

- Dar seguimiento al cumplimiento de los indicadores establecidos en los objetivos de calidad.
- Mantener informado a los titulares, jefaturas y personal en general del cumplimiento de las metas.
- Sugerir la asignación de los recursos que hacen falta para llevar a cabo los planes de mejora.
- Velar por el desarrollo, actualización, mantenimiento y mejora de la política.
- Promover la sensibilización, capacitación y formación en el uso de técnicas y herramientas de calidad en todas las unidades organizativas del MARN.

### Jefaturas y Personal del MARN

- Comprender y aplicar la Política de Calidad del MARN desde su puesto y unidad de trabajo.
- Promover y trabajar en la consecución de los objetivos de calidad de la Institución.

### 9. MEDICIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

La implementación de la Política de Calidad del MARN cuenta con un proceso de medición, análisis y mejora de manera periódica que realiza la Alta Dirección del MARN en conjunto con el cuerpo directivo. El Comité de Calidad proporciona el informe respectivo.

La medición y el seguimiento lo realiza el Comité de Calidad cada tres meses, y la valoración y análisis la Alta Dirección y el cuerpo directivo dos veces al año. De acuerdo a los resultados de la medición y análisis se aplican acciones correctivas y/o acciones preventivas.

#### IV. HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Revisión Anterior	Revisión Actual	Descripción del cambio	Fecha
-	0	Revisión Inicial	07/10/2016

## V. ANEXOS

### Equipo de consulta

Nombre	Cargo
Celina de Monterrosa	Directora de Evaluación y Cumplimiento
Silvia de Larios	Directora de Ecosistemas y Vida Silvestre
Jorge Hernandez	Director de Administración
Sonia Baires	Directora de Atención Ciudadana e Institucional
Yasbeth Hernandez	Jefa de Unidad de Recursos Humanos y Fortalecimiento de Capacidades
Lorena Flores	Jefa de Unidad de Auditoria Interna
Marina Sandoval	Coordinadora Unidad de Acceso a la Información Pública
Sandra Carranza	Coordinadora Área de Comunicaciones
Wendy Ramos	Coordinadora Área de Prensa
Ernesto Duran	Especialista en Cambio Climático
Jorge Sandoval	Jefe de Unidad de Atención Ciudadana

