

## ■ FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El ciudadano puede solicitar cualquier información relativa a nuestros servicios de las siguientes formas:

### ■ DE FORMA PRESENCIAL

El ciudadano puede acceder personalmente a los servicios en la Av. Abraham Lincoln 1069, Torre Sonora, suite 201. En la recepción recibirá la orientación inmediata y adecuada para solicitar los servicios ofrecidos por la ANAMAR.

### MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO/WEB

Para comunicarse de forma digital, el ciudadano puede hacerlo a través de nuestros correos electrónicos: [info@anamar.gob.do](mailto:info@anamar.gob.do) / [contacto@anamar.gob.do](mailto:contacto@anamar.gob.do) y de igual forma puede acceder a la página Web: [www.anamar.gob.do](http://www.anamar.gob.do), en el enlace "contacto".

### VÍA TELEFÓNICA

El ciudadano puede comunicarse a la Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos vía telefónica a través del número: 809-732-5169.

### ENCUESTAS SOBRE SATISFACCIÓN

Las encuestas de satisfacción son aplicadas a aquellos ciudadanos con los cuales se realicen proyectos en conjunto o se les suministre algún tipo de asesoría, una vez prestado el servicio.

### ■ REDES SOCIALES

  @anamarrd

  @anamar\_RD

### ■ QUEJAS Y SUGERENCIAS

#### ■ BUZON DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Con el objetivo de escuchar al ciudadano la Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos cuenta con un buzón de sugerencias y quejas, ubicado en nuestras oficinas, para que el ciudadano pueda manifestar cualquier tipo de inquietud. Tiempo de respuesta de 15 días laborables.

### ■ PORTAL WEB:

<http://anamar.gob.do/index.php/contacto>

Correo electrónico: [sugerencias@anamar.gob.do](mailto:sugerencias@anamar.gob.do)

### ■ LINEA 311

El ciudadano puede externar sus quejas, comentarios, sugerencias o cualquier tipo de inquietud sobre los servicios que ofrece la ANAMAR, a través de la línea 311 en el enlace <http://www.311.gob.do>.

Las respuestas a estas inquietudes, serán respondidas en un plazo máximo de 15 días laborables.

### ■ MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de los compromisos asumidos y declarados en el presente documento, el ciudadano recibirá una comunicación a la firma del Presidente de la Institución, donde se le ofrece una disculpa y las explicaciones sobre las razones que ocasionaron la falta, además de las medidas que se tomarán para evitar la recurrencia. Esta comunicación será remitida en un tiempo no mayor de 15 días laborables.

### ■ DATOS DE CONTACTO

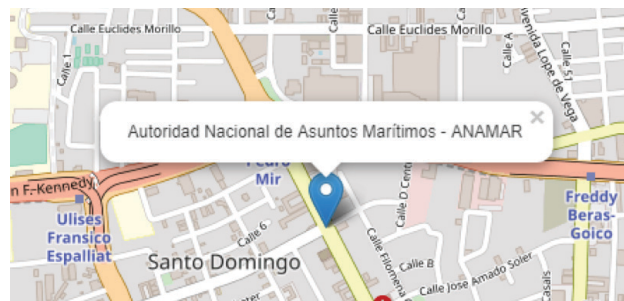
**Dirección:** Av. Abraham Lincoln 1069, Torre Ejecutiva Sonora, Suite 201, Santo Domingo, Rep. Dom.

**Horario:** lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 pm.

**Teléfono:** (809)-732-5169.

### ■ UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

La División de Planificación y Desarrollo es la responsable de coordinar y dirigir los procesos de desarrollo orientados al cumplimiento de los requisitos de la carta compromiso y de proporcionar información detallada sobre los apartados de la carta y sus resultados. Contacto: (809) 732-5169, ext. 131.



El programa Carta Compromiso 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.



# CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

SEPTIEMBRE 2023 - SEPTIEMBRE 2025



## ■ ¿QUIENES SOMOS?

La Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos, institución adscrita al Ministerio de la Presidencia, creada por la ley 66-07 con la función principal de velar por la investigación, conservación y aprovechamiento de los recursos vivos y no vivos del mar, del fondo del mar y del subsuelo del mar, y representar interna y externamente al Estado dominicano en todo lo relativo al mar, sus usos y derechos.

## ■ MISIÓN

Proveer al Estado Dominicano las herramientas técnicas, científicas y jurídicas necesarias para la investigación, conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos vivos y no vivos existentes en nuestros espacios marítimos. Armonizar las políticas marítimas estatales para darles coherencia y hacerlas compatibles con el derecho internacional vigente, a fin de lograr una correcta administración oceánica y el desarrollo pleno del sector marítimo.

## ■ VISIÓN

Hacia un Estado Marítimo y una economía azul.

## ■ VALORES

Respeto / Transparencia / Responsabilidad / Liderazgo / Innovación

## ■ NORMATIVA

- Ley No. 66-07, del 22 de mayo del año 2007, que declara a la República Dominicana como estado archipelágico y crea a la Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos (ANAMAR).
- Decreto No. 323-12, que aprueba el reglamento de aplicación de la Ley No. 66-7.
- Decreto 237-18, del 20 de junio del 2018, crea la Comisión Nacional de Fronteras Marítimas, integrada por el ministro de Relaciones Exteriores; quien la presidirá; el ministro de Defensa, el comandante general de la Armada de la República Dominicana, el Consultor Jurídico del Poder Ejecutivo; y el presidente de la ANAMAR, quien fungirá como secretario ejecutivo de la Comisión.

## ■ INCLUSIÓN

- En La ANAMAR el respeto a la diversidad es fundamental, no se permite ningún tipo de discriminación hacia nuestros colaboradores internos ni hacia los ciudadanos que nos visiten.
- Contamos con un ascensor y con una rampa para el fácil acceso de las personas con algún tipo de discapacidad.
- Área de recepción climatizada y con iluminación adecuada, los visitantes reciben una atención personalizada.
- La institución a través de su portal web, da cumplimiento a las definiciones dadas en la norma NOR-TIC A2, A3 y E1.

## ■ ATRIBUTOS DE CALIDAD

- Profesionalidad: relativo a la capacidad técnica de prestar el servicio prometido con seguridad y correctamente.
- Fiabilidad: relativo a la capacidad técnica de prestar el servicio prometido sin errores, con acierto y precisión.
- Tiempo de Respuesta: indicativo de la rapidez en brindar y tramitar el servicio en el tiempo establecido.

## ■ DEBERES DEL CIUDADANO

- Responder a la mayor brevedad posible a los requerimientos que le solicite la ANAMAR para completar su solicitud.
- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute de las prestaciones de los servicios.
- Respetar el texto de la información que se le suministre y en el caso que decida hacer uso público de la misma, hacerlo de manera íntegra y de esto no ser posible sin sacarla de contexto.
- Apoyar de manera cívica las iniciativas.

COMPROMISOS DE CALIDAD		INDICADORES	
SERVICIOS		ESTÁNDAR	
ATRIBUTOS		ESTÁNDAR	
Estudio de recursos marinos (bióticos y abióticos).	Profesionalidad	90%	90% de satisfacción de los usuarios aplicando en encuestas trimestrales.
	Fiabilidad		
Charla o conferencia sobre el mar y sus recursos.	Profesionalidad	3 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido.
	Tiempo de respuesta		
Mapa Topobatimétrico			