



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

ABRIL 2019 - ABRIL 2021







**AUTORIDAD NACIONAL
DE ASUNTOS MARÍTIMOS**

EQUIPO ANAMAR

Presidente

Ing. Pascual Prota Henríquez

División de Oceanografía y Recursos Marinos

Lic. Omar Shamir Reynoso Morales

División de Geomática, Batimetría y Cartografía

Ing. Gloria Alejandra García Rodríguez

Ing. Héctor Yamil Rodríguez Asilis

Dr. Andrés Carbó Gorosabel

División de Laboratorio Oceánico

Ing. Emgelberth Vargas

Ing. Rafael Johnson

División de Embarcaciones y Equipos

Teniente de Navío Werner Leo Varela,
A.R.D.

División de Educación y Promoción del Sector Marítimo

Lic. Sonia Jiménez

División Administrativa y Financiera

Lic. Ana Lucía Matos Jimenez

Lic. David Maldonado Burgos

Leonardo A. Reyes Bencosme

Lic. Marcelle Munné

Denisse Leticia González De León

División Jurídica

Lic. Marielle Odette Parra Leger

División de Recursos Humanos

Lic. Jeanette Paola Morales Gómez

División de Tecnologías de la Información y Comunicación

Lic. Ileana Fuertes Robles

Eddy Santiago Aybar

División de Planificación y Desarrollo

Lic. Hiranya Fernández

COORDINACIÓN

Comité de Calidad de la ANAMAR

ASESORÍA

Ministerio de Administración Pública
(MAP), Dirección de Simplificación de
Trámites (MAP).

VERSIÓN

Segunda versión 2019

FECHA DE PUBLICACIÓN

Abril 2019



INVESTIGACIÓN DE LOS RECURSOS MARINOS ▶

Participación de la ANAMAR en conjunto con Ocean Alliance y Parley en el Proyecto SnotBot, febrero 2019.
Fotografía cortesía de Marvin del Cid.

CONTENIDO

PRÓLOGO	7
1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	8
1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN	8
1.2 NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN	12
1.3 MAPA DE PRODUCCIÓN	14
1.4 RELACIÓN DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN	15
1.5 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS CON LOS SERVICIOS	19
1.6 FORMAS DE COMUNICACIÓN / PARTICIPACIÓN CIUDADANA	19
2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	21
2.1 ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN	21
2.2 COMPROMISOS DE CALIDAD	22
2.3 COMPROMISOS DE MEJORA	23
2.4 FORMAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS ATENDIENDO LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO	23
2.5 SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORLES	23
3. QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN	25
3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	25
3.2 ESPECIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SUBSANACIÓN CUANDO EL SERVICIO NO HA SIDO PRESTADO ADECUADAMENTE	26
4. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	27
4.1 OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA INSTITUCIÓN Y SUS SERVICIOS	27
4.2 DATOS DE CONTACTO	30
4.3 IDENTIFICACIÓN Y FORMA DE CONTACTO CON EL ÁREA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO	30
4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE HACIA LA INSTITUCIÓN	30

PRÓLOGO

La Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos se complace en presentar esta segunda versión de la Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual le informamos a los dominicanos sobre las distintas actividades que desarrollamos y servicios que ofrecemos dentro del marco de las atribuciones que nos confiere LA LEY, así como del impacto que estas tienen en el desarrollo sostenible de nuestra nación.



La ANAMAR, que inició sus operaciones en enero del 2010, fue creada por la ley 66-07 del 22 de mayo del 2007 para que el Estado dominicano contara con una institución en capacidad de proveerle 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 marinos.

En la ANAMAR también nos ocupamos de armonizar las políticas marítimas estatales, para darles coherencia y hacerlas compatibles con el derecho internacional vigente, con la finalidad de lograr una correcta administración oceánica y el desarrollo pleno del sector marítimo.

Los dominicanos debemos estar conscientes de que los avances tecnológicos experimentados en las últimas dos décadas, han hecho posible que una gran parte de las necesidades energéticas mundiales provengan del subsuelo marino (gas y petróleo); de igual manera nuevas fuentes de energías renovables se desarrollan utilizando las corrientes y mareas marinas, el movimiento de las olas y los gradientes térmicos oceánicos.

Además, en este siglo que transcurre, veremos incrementarse la fabricación de medicamentos a partir de microorganismos marinos, se perfeccionarán las tecnologías para la obtención de aceites y combustibles orgánicos a partir de las algas, y la maricultura continuará desarrollándose y sustituyendo a la industria pesquera como fuente importante para suplir la demanda alimenticia.

Sin lugar a dudas, el siglo XXI será el siglo del mar, y obviamente el incremento de las presiones comerciales, industriales, turísticas y ambientales sobre los recursos oceánicos, requiere del surgimiento de instituciones públicas y privadas, nacionales y globales con conocimientos técnicos, científicos y legales, y por supuesto comprometidas con la protección del planeta para que estas actividades se realicen dentro del marco de la CONVEMAR, y respetando las regulaciones medioambientales vigentes y futuras. En la Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos trabajamos desde el primer día para ser una de esas instituciones.

En esta Carta Compromiso al Ciudadano, la ANAMAR presenta un catálogo de los servicios que estamos en condiciones de brindarle al Estado y a la ciudadanía en general, con prontitud y con calidad de clase mundial.

Ing. Pascual Prota Henríquez
Presidente
ANAMAR



CAPITULO 1

INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

El Estado dominicano entiende y valora la importancia que tiene el Mar para las presentes y futuras generaciones dominicanas, y en tal sentido ha venido dando pasos concretos para integrar sus importantes recursos marinos a su Estrategia Nacional de Desarrollo. Mediante la ley 66-07, y basándose en la Convención del Mar de 1982 (Kingston, Jamaica), declaró Estado Archipelágico a la República Dominicana, ampliando significativamente sus aspiraciones territoriales de su mar circundante.

Así mismo, la Constitución de la República vigente al definir su territorio, incluye taxativamente como parte del mismo al mar territorial, el suelo y subsuelo marinos correspondientes, la extensión del mar territorial, sus líneas de base, zona contigua, zona económica exclusiva y la plataforma continental, las cuales serán establecidas y reguladas por la ley orgánica o por acuerdos de delimitación de fronteras marinas, en los términos más favorables permitidos por el Derecho del Mar (artículo 9, numeral 2).

Es en este marco de expresión de vocación marítima del Estado dominicano que se crea la Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos, institución pública de dirección colegiada que tiene entre otras la misión de diseñar, consensuar e impulsar políticas públicas que permitan a la República Dominicana hacer una correcta administración de sus recursos oceánicos.

De conformidad con el artículo 17 de la Ley No. 66-07, la Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos sobre la Zona Económica Exclusiva es dirigida de por un órgano colegiado, integrado por:

- La Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos
- El Ministerio de Industria y Comercio
- La Autoridad Portuaria Dominicana
- El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
- La Armada de República Dominicana

1.1 DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DE LA INSTITUCIÓN

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. ANAMAR es promotora del mar.

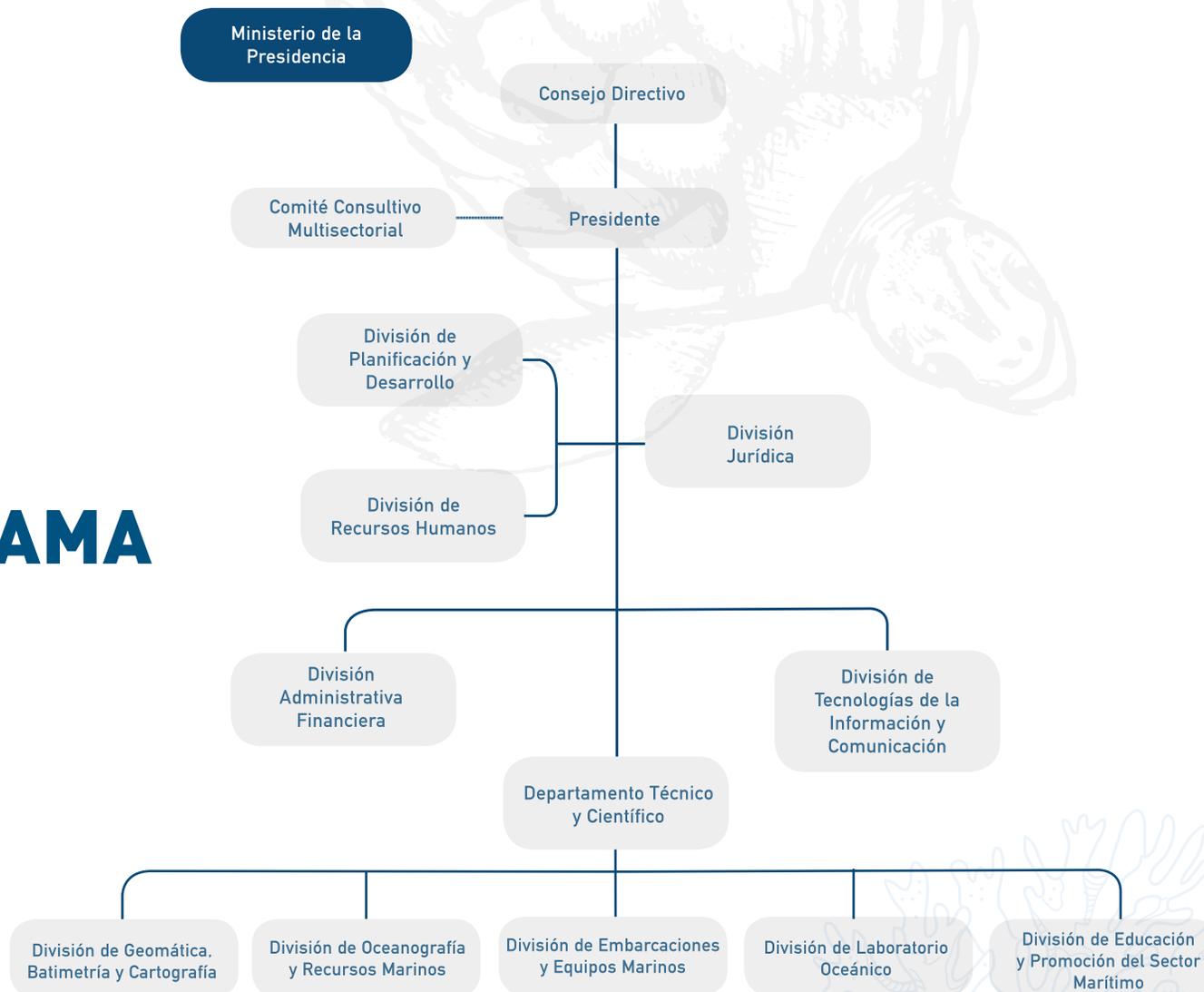
VISIÓN

Hacia un Estado Marítimo y una economía azul.

VALORES

Respeto por nuestro planeta
Aptitud científica
Visionaria
Proactiva
Innovadora

ORGANIGRAMA



FUNCIONES PRINCIPALES DE LA ANAMAR:

- Asistir al Estado dominicano con los conocimientos técnicos, científicos y jurídicos necesarios para la formulación de políticas para la conservación y explotación racional y sostenible de sus recursos marinos vivos y no vivos, procurando una correcta administración oceánica y la promoción del desarrollo del Sector Marítimo.
- Contribuir con la promoción y concientización sobre una visión integrada de mar del Estado dominicano, mediante la formulación y ejecución de programas de educación a todos los niveles.
- Velar y evaluar el estricto cumplimiento de lo establecido en la Convención de las Naciones Unidas sobre el Derecho del Mar de 1982 y los demás tratados e instrumentos internacionales ratificados por la República Dominicana, en relación con el Sector Marítimo, siempre en coordinación con los Ministerios e instituciones correspondientes.
- Proponer y coordinar la ejecución de la Estrategia Marítima Nacional.
- Recomendar políticas y acciones referentes al Sector Marítimo.
- Asegurar que la maricultura del país se desarrolle en estricto cumplimiento de las obligaciones internacionales del Estado dominicano, de las cuales la ANAMAR es la responsable primaria.
- Asesorar y servir de referencia al Poder Ejecutivo en torno al potencial energético de los recursos marítimos de la República Dominicana.
- Establecer relaciones e intercambiar informaciones y experiencias con instituciones de otros países, homólogos a la ANAMAR.
- Evaluar y proponer al Poder Ejecutivo y demás entidades estatales, la adopción de tratados y convenios internacionales, referentes a las actividades que se desarrollen dentro del Sector Marítimo.
- Realizar un estudio comparativo de la legislación del Sector Marítimo en la República Dominicana, a los fines de someter al Poder Ejecutivo recomendaciones sobre su adecuación.
- Procurar, a través del Ministerio de Relaciones Exteriores, la representación de República Dominicana en todos los cónclaves, nacionales e internacionales vinculados con el sector marítimo.
- Definir políticas, en coordinación con otros organismos estatales competentes, en torno a las operaciones necesarias para controlar los derrames de hidrocarburos, sustancias químicas, y cualesquiera otros desastres o accidentes que ocurran en los espacios marítimos y aguas interiores bajo jurisdicción dominicana.
- Promover la especialización y capacitación de los profesionales que inciden en el Sector Marítimo, a través de la gestión y canalización de becas de estudios en asuntos marítimos, en instituciones nacionales e internacionales.
- Velar por el rescate y conservación del patrimonio cultural subacuático de la República Dominicana.

- Recomendar, promover, proyectar e implementar, cuando corresponda, y siempre en coordinación con las instituciones competentes; las políticas, estrategias, normas legales y reglamentarias, planes y programas que están relacionados, de manera directa, indirecta o conexas, con el funcionamiento y desarrollo del Sector Marítimo.
- Asesorar al Poder Ejecutivo, así como a todas las instituciones del Estado vinculadas al Sector Marítimo, existentes o que se establezcan en el futuro, en todo lo relativo al mar, usos y derechos.
- Diseñar políticas y realizar los estudios requeridos para mejorar la administración, conservación, recuperación y explotación de los recursos marinos y costeros.
- Realizar un catastro de recursos vivos y no vivos, renovables y no renovables existentes en el suelo y el subsuelo de los espacios marítimos jurisdiccionales, y aguas interiores de la República Dominicana.
- Velar porque el rescate de los tesoros de buques antiguos, naufragados dentro de la Zona Económica Exclusiva de la República Dominicana, que constituyen parte del Patrimonio Nacional, se haga respetando las normas internacionales pertinentes y en beneficio del enriquecimiento del patrimonio cultural subacuático. Para cumplir con ese objetivo, contará con el apoyo de la Marina de Guerra, conforme al artículo 18 de la Ley 66-07.

INVESTIGACIÓN DE LOS RECURSOS MARINOS ►

Participación de la ANAMAR en conjunto con Ocean Allience y Parley en el Proyecto SnotBot, febrero 2019.
Fotografía cortesía de Marvin del Cid.



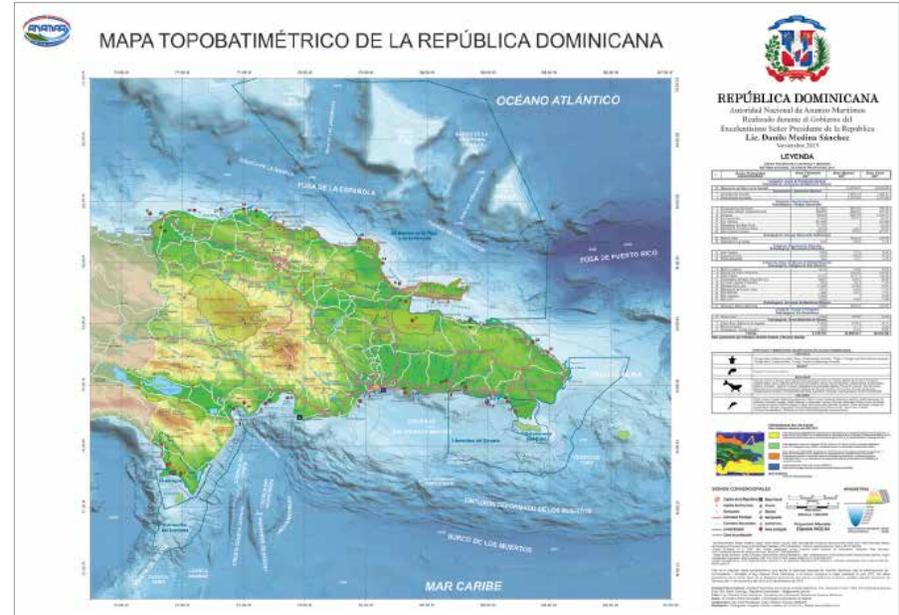
1.2. NORMATIVA REGULADORA DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

El 22 de mayo del 2007 el Poder Ejecutivo promulgó la Ley No. 66-07 que instituye la Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos (ANAMAR), 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, encargándola de representar interna y externamente al Estado dominicano en todo lo relativo al mar, sus usos y derechos.

El **Reglamento No. 323-12 adscribe a la ANAMAR al Ministerio de la Presidencia**, resaltando en su artículo 2: *“La ANAMAR, tendrá dentro de sus funciones asistir al Estado dominicano con los conocimientos técnicos, científicos y jurídicos necesarios para la formulación de políticas para la conservación y explotación racional y sostenible de sus recursos marinos vivos y no vivos, procurando una correcta administración oceánica y la promoción del desarrollo del Sector Marítimo. De igual manera, ANAMAR contribuirá con la promoción y concientización sobre una visión integrada de mar del Estado dominicano, mediante la formulación y ejecución de programas de educación a todos los niveles.”*

PROMOCIÓN DEL SECTOR MARÍTIMO ►

Entrega Mapa Topobatimétrico a la Royal Geographical Society, Londres, Julio 2013.



MAPA DE PROCESOS



1.3 MAPA DE PRODUCCIÓN

OBJETIVOS	MACROPROCESO	PROCESO	PRODUCTOS/SERVICIO	DESTINATARIOS
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.	Investigación de los recursos marinos.	1. Levantamientos batimétricos	1. Informe técnico y publicación sobre estudios batimétricos	Instituciones Públicas
		2. Estudios y campañas oceanográficas	2. Estudio hidrográfico y geofísico	Instituciones Públicas
		3. Inventario de los recursos vivos y no vivos	3. Estudio de localización y cuantificación de recursos abióticos	Ciudadano/Instituciones Públicas
	4. Diagnóstico de recursos bióticos			
	Conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos marinos.	4. Consultoría técnica	5. Asesoría al Poder Ejecutivo en torno al potencial energético de los recursos marinos de la República Dominicana	Instituciones Públicas
			6. Asesoría sobre las potencialidades de la acuicultura y maricultura en la República Dominicana	
			7. Asesoría sobre oceanografía y recursos marinos	
		5. Análisis de calidad de aguas	8. Informe fisicoquímico sobre calidad de aguas	
	9. Informe microbiológico sobre calidad de aguas			
	Coordinación de las políticas marítimas estatales.	6. Coordinación y elaboración de propuesta para la Estrategia Marítima Nacional	10. Propuesta Estrategia Marítima Nacional	Instituciones Públicas
			11. Representación del Estado dominicano en cónclaves nacionales e internacionales	
		7. Asesorías sobre el sector marítimo	12. Asesoría sobre política y acciones a implementar referente al sector marítimo de la República Dominicana	
	Promoción del sector marítimo	8. Promoción de la Ciencia Oceanográfica	13. Conferencia Marítima Oceanográfica	Ciudadano/Instituciones Públicas/Instituciones Educativas
			14. Mapa Topobatimétrico de la R.D.	
		9. Concientización medio ambiental sobre los recursos del mar	15. Charlas educativas "Exploración Azul"	Ciudadano/Instituciones Educativas

1.4. RELACION DE SERVICIOS QUE SE OFRECEN

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS REQUERIDOS
Informe técnico y Publicación sobre estudio batimétrico	Se realiza informe técnico y científico y publicaciones de los mapas generados de los estudios batimétricos en aguas someras.	Los requisitos están disponibles en la página Web de la ANAMAR en el renglón Servicios (Bajo el título Informe técnico y publicación sobre estudio batimétrico) / Solicitud por escrito dirigida a la Máxima Autoridad de la ANAMAR.
Estudio hidrográfico y geofísico	Se realizan estudios e investigaciones hidrográficas (batimetría), así como geofísica marina, para determinar la profundidad del agua, describir la naturaleza y la configuración del fondo marino, y un sinnúmero de información importante para la navegación y para la protección del medio ambiente marino.	Los requisitos están disponibles en la página Web de la ANAMAR en el renglón Servicios (Bajo el título Estudio hidrográfico y geofísico) / Solicitud por escrito dirigida a la Máxima Autoridad de la ANAMAR.
Estudio de localización y cuantificación de recursos abióticos	Se realizan estudios sobre el impacto que fenómenos naturales tienen sobre el ciudadano y en las zonas costeras, así como también, estudios e investigaciones de cuantificación de los recursos para determinar las características y la disponibilidad de estos.	Los requisitos están disponibles en la página Web de la ANAMAR en el renglón Servicios (Bajo el título Estudio de localización y cuantificación de recursos abióticos).
Diagnóstico de recursos bióticos	Se realizan estudios e investigaciones de recursos bióticos que consisten en la evaluación del estado del ecosistema de manglares, y arrecifes de coral y especies marinas del titoral costero del país, haciendo un levantamiento, mapeo y clasificación de las especies. El procedimiento se lleva a cabo a través de una combinación del sistema de transectos y de observación, y fotografía durante el recorrido, tanto en la superficie como bajo el agua. Paralelamente y con la información recopilada en el terreno y en los documentos disponibles y luego de ser éstos debidamente, se recomiendan las acciones a tomar para el restablecimiento de los ecosistemas marinos costeros, lo cual además de contribuir a la preservación de los mismos, también ayudará en el incremento de las especies marinas aprovechables.	Los requisitos están disponibles en la página Web de la ANAMAR en el renglón Servicios (Bajo el título Diagnóstico de recursos bióticos).

Asesoría al Poder Ejecutivo en torno al potencial energético de los recursos marinos de la República Dominicana	<p>Asesoramos en torno al potencial energético de los recursos marinos de la República Dominicana, la cantidad de energía que pueden aportar las diferentes tecnologías y las más adecuadas por zonas del país.</p>	<p>Los requisitos están disponibles en la página Web de la ANAMAR en el renglón Servicios (Bajo el título Asesoría al Poder Ejecutivo en torno al potencial energético de los recursos costeros marinos de la República Dominicana) / Solicitud por escrito dirigida a la Máxima Autoridad de la ANAMAR.</p>
Asesoría sobre las potencialidades de la acuicultura y maricultura en la República Dominicana	<p>Asesoramos sobre las especies potenciales que pueden criarse en acuicultura y maricultura en la República Dominicana, tomando en cuenta el stock pesquero en nuestros mares y el consumo de cada una de las especies.</p>	<p>Los requisitos están disponibles en la página Web de la ANAMAR en el renglón Servicios (Bajo el título Asesoría sobre las potencialidades de la acuicultura y maricultura en la República Dominicana) / Solicitud por escrito dirigida a la Máxima Autoridad de la ANAMAR.</p>
Asesoría sobre oceanografía y recursos marinos	<p>Asesorías tomando como base las investigaciones realizadas en el ámbito de la oceanografía y en recursos abióticos y bióticos del mar.</p>	<p>Los requisitos están disponibles en la página Web de la ANAMAR en el renglón Servicios (Bajo el título Asesoría sobre oceanografía y recursos marinos) / Solicitud por escrito dirigida a la Máxima Autoridad de la ANAMAR.</p>
Informe microbiológico sobre calidad de aguas	<p>Se realizan estudios e investigaciones periódicas de la calidad del agua mediante la cuantificación microbiológica. Este inventario es de gran importancia, ya que permite identificar procesos de contaminación a nuestros mares.</p>	<p>Los requisitos están disponibles en la página Web de la ANAMAR en el renglón Servicios (Bajo el título Informe microbiológico sobre calidad de aguas) / Solicitud por escrito dirigida a la Máxima Autoridad de la ANAMAR.</p>
Informe fisicoquímico sobre calidad de aguas	<p>Se realizan estudios e investigaciones periódicas de la calidad del agua mediante la cuantificación física, química y microbiológica. Este inventario es de gran importancia, ya que permite identificar procesos de contaminación a nuestros mares.</p>	<p>Los requisitos están disponibles en la página Web de la ANAMAR en el renglón Servicios (Bajo el título Informe fisicoquímico sobre calidad de aguas) / Solicitud por escrito dirigida a la Máxima Autoridad de la ANAMAR.</p>
Propuesta Estrategia Marítima Nacional	<p>Evaluar y proponer al Poder Ejecutivo y demás entidades estatales, la adopción de tratados y convenios internacionales referentes a las actividades que se desarrollen dentro del Sector Marítimo.</p>	<p>Los requisitos están disponibles en la página Web de la ANAMAR en el renglón Servicios (Bajo el título Propuesta Estrategia Marítima Nacional) / Solicitud por escrito dirigida a la Máxima Autoridad de la ANAMAR.</p>

<p>Representación del Estado dominicano en cónclaves nacionales e internacionales</p>	<p>Representar a la República Dominicana en todos los cónclaves, nacionales e internacionales vinculados con el sector marítimo en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores.</p>	<p>Los requisitos están disponibles en la página Web de la ANAMAR en el renglón Servicios (Bajo el título Representación del Estado dominicano en cónclaves nacionales e internacionales) / Solicitud por escrito dirigida a la Máxima Autoridad de la ANAMAR.</p>
<p>Asesoría sobre política y acciones a implementar referente al sector marítimo de la República Dominicana</p>	<p>Asesoramos, siempre en coordinación con las instituciones competentes; las políticas, estrategias, normas legales y reglamentarias, planes y programas que están relacionados, de manera directa o conexas, con el funcionamiento y desarrollo del Sector Marítimo.</p>	<p>Los requisitos están disponibles en la página Web de la ANAMAR en el renglón Servicios (Bajo el título Asesoría sobre política y acciones a implementar referente al sector marítimo de la República Dominicana) / Solicitud por escrito dirigida a la Máxima Autoridad de la ANAMAR.</p>
<p>Conferencia Marítima Oceanográfica</p>	<p>Es un espacio para el intercambio de experiencias en torno al sector marítimo y oceanográfico, en el que científicos, empresarios, académicos y expertos, exponen sus conocimientos y proyectos relacionados con el mar.</p>	<p>Los requisitos están disponibles en la página Web de la ANAMAR en el renglón Servicios (Bajo el título Conferencia Marítima Oceanográfica) / Solicitud por escrito dirigida a la Máxima Autoridad de la ANAMAR.</p>
<p>Mapa Topobatimétrico de la República Dominicana</p>	<p>El "Mapa topobatimétrico de la República Dominicana" es un mapa en relieve que incorpora los datos topobatimétricos de la Costa Norte, y destaca las áreas protegidas marinas y una precisa información de nuestro mar territorial, zona contigua y gran parte de nuestra Zona Económica Exclusiva. Este mapa además de su importancia científica contribuye a que los dominicanos amplíemos la visión que tenemos de nuestro territorio, a despertar el interés del ciudadano en el mar y sus riquezas, y conocer el patrimonio marítimo de la República Dominicana.</p>	<p>Los requisitos están disponibles en la página Web de la ANAMAR en el renglón Servicios (Bajo el título Mapa Topobatimétrico de la República Dominicana).</p>
<p>Charla educativa "Exploración Azul"</p>	<p>La charla educativa "Exploración Azul" consiste en la proyección de un video educativo y disertación de temas vinculados con el recurso mar en instituciones educativas a estudiantes en los niveles de básica e intermedia. De igual forma se destacan las funciones de la ANAMAR como asesora del Estado dominicano.</p>	<p>Los Requisitos están disponibles en la página Web de la ANAMAR en el renglón Servicios (Bajo el título Charla educativa "Exploración Azul").</p>



INVESTIGACIÓN DE LOS RECURSOS MARINOS ▲

Participación de la ANAMAR en conjunto con el Acuario Nacional en el rescate de un manatí varado en la playa Astillero en el norte de la Península de Samaná, febrero 2018.

1.5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS CON LOS SERVICIOS

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:

- Ser tratados con respeto, cortesía, cordialidad, consideración y profesionalidad por parte del servidor público que le asiste.
- Recibir información y orientación sobre los servicios que ofrece la ANAMAR.
- Ser informados de los plazos de tramitación y respuesta de las solicitudes de servicios.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS:

- Brindar un trato digno al personal que le asiste en el momento que se le brinda el servicio.
- Esperar la respuesta a su solicitud en el plazo establecido de acuerdo al servicio solicitado.
- 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.

1.6. FORMAS DE COMUNICACIÓN / PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El ciudadano puede solicitar cualquier información relativa a nuestros servicios. Lo debe hacer de manera presencial, mediante correo electrónico/portal web o vía telefónica:

DE FORMA PRESENCIAL

El ciudadano puede acceder personalmente a los servicios, visitando la División de Tecnología de la Información y Comunicación, donde recibirá la orientación inmediata y adecuada para solicitar los servicios ofrecidos por la ANAMAR. Ubicación en la Av. Abraham Lincoln 1069, Torre Ejecutiva Sonora, Suite 305. Santo Domingo, República Dominicana. En horario de lunes a viernes de 9:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. Ahí será atendido de inmediato.

MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO/PORTAL WEB

Para comunicarse de forma digital, el ciudadano puede hacerlo a través de nuestros correos electrónicos:

info@anamar.gob.do, oai@anamar.gob.do y de igual forma puede acceder a la página web www.anamar.gob.do en el enlace "contactos".

VÍA TELEFÓNICA

El ciudadano puede comunicarse a la Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos vía telefónica a través del número: 809-732-5169 en horario de lunes a viernes de 9:00 am a 4:00 pm.

ENCUESTAS SOBRE SATISFACCIÓN

Las encuestas de satisfacción son aplicadas a aquellas instituciones con las cuales se realicen proyectos en conjunto o se les suministre algún tipo de asesoría, una vez prestado el servicio. Estos resultados son presentados trimestralmente a través del comité de calidad al presidente de la ANAMAR, para fines de mejorar los servicios.

REDES SOCIALES

-  @Anamar_RD
-  ANAMAR-Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos
-  Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos
-  anamar_rd
-  ANAMARRD

CONSERVACIÓN Y APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS MARINOS ▶

Nacimiento de neonatos de Tortuga verde,
agosto 2018.



2.1 ATRIBUTOS DE CALIDAD PARA LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN

PROFESIONALIDAD: relativo a la capacidad técnica de prestar el servicio prometido con seguridad y correctamente.

TIEMPO DE RESPUESTA: indicativo de la rapidez en brindar y tramitar el servicio en el tiempo mínimo. Capacidad de prestar el servicio según los tiempos establecidos.

CAPITULO 2 COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

PROMOCIÓN DEL SECTOR MARÍTIMO ▶

Liceo Matutino Socorro Sánchez, mayo 2017.



2.2. COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISOS DE CALIDAD			
SERVICIOS	ATRIBUTOS	ESTÁNDAR	INDICADORES
Estudio de localización y cuantificación de recursos abióticos	Profesionalidad	90%	90% de satisfacción de los usuarios aplicado en encuestas trimestrales
Diagnóstico de recursos bióticos			
Charla Educativa "Exploración Azul"			
Mapa Topobatimétrico	Tiempo de respuesta	5 días laborables	Cantidad de solicitudes respondidas en el tiempo establecido

2.3. COMPROMISOS DE MEJORA

COMPROMISOS DE MEJORA				
MEJORA COMPROMETIDA	OBJETIVO DE LA MEJORA	ACTIVIDADES DE AVANCE	AREA RESPONSABLE	PLAZO DE EJECUCIÓN
Salón Multiusos	Realizar charlas educativas y conferencias marítimas oceanográficas, con el objetivo de promover el interés de los ciudadanos en las ciencias del mar.	Habilitar un salón en las instalaciones de la ANAMAR, con las facilidades necesarias para impartir charlas y conferencias marítimas oceanográficas.	División de Educación y Promoción del Sector Marítimo	6 meses luego de la publicación de la Carta Compromiso

2.4 FORMAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS ATENDIENDO LA DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO

La Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos con la finalidad de brindar un servicio eficiente y de calidad a toda la población, cuenta con cuatro locales de oficinas, ubicados en la Av. Abraham Lincoln 1069, Torre Ejecutiva Sonora, Suite 301, 305, 401 y 405, Santo Domingo, donde el ciudadano es recibido y atendido por un personal competente y dispuesto a servir de acuerdo a las necesidades requeridas. También se puede acceder y solicitar nuestros servicios a través de nuestro portal <http://anamar.gob.do/index.php/servicios>.

La institución está orientada en facilitar el acceso a los servicios brindados, a través de medios de solicitud que se encuentran al alcance de todos los(as) ciudadanos(as), y sin importar su condición racial, económica o de género mediante un trato respetuoso por parte de las personas responsables de tramitar sus solicitudes de servicios.

2.5 SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos (ANAMAR) con el interés de garantizar ambientes de trabajo favorables y las iniciativas de promoción y conservación del medio ambiente marino, ha venido realizando las siguientes actividades:

- Talleres para todo el personal sobre Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo.
- Jornadas educativas y de sensibilidad ambiental.
- Promover la conservación de especies en peligro de extinción.

De igual forma con la intención de prevenir riesgos laborales y garantizar la seguridad del personal se llevan a cabo los siguientes procedimientos en campo:

- Efectuar el chequeo correspondiente a los diferentes equipos antes de utilizar la embarcación LC ALPHA con una lista de chequeo llamada (pre zarpe) donde se verifica el tapón de drenaje, sistema de navegación en condiciones de operación (Radar, GPS, Sonar), combustible adecuado para operar y mangueras en buenas condiciones, nivel de aceite de los motores, chalecos salva vidas, botiquín de primeros auxilios, extintor de incendio, voltaje de las baterías, pistola de bengala, y sistema hidráulico.
- Realizar una inducción para abordar, relacionada al tema de seguridad, uso de salvavidas, ubicación de botiquín de primeros auxilios, extintor de incendio, así como los diferentes procedimientos en caso de presentarse una emergencia.
- Inspeccionar los equipos de buceo con la finalidad de agotar todo el procedimiento de seguridad establecido, así como también a los pasajeros se les exige mostrar su carnet de que los acredite como buzo Open Water como requerimiento mínimo para realizar la inmersión de buceo libre con tanque. Para esta actividad se transporta un tanque de oxígeno medicinal (DAN) para cualquier accidente de buceo brindar los primeros auxilios.



INVESTIGACIÓN DE LOS RECURSOS MARINOS ▲
Proyecto Caracterización de recursos vivos en
bancos de corales, Montecristi, julio 2016.

CAPITULO 3

QUEJAS, SUGERENCIAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

3.1 FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

■ BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Con el objetivo de escuchar al ciudadano/cliente la Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos cuenta con un buzón de sugerencias y quejas, ubicado en el área de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) local 405, para que el ciudadano/cliente pueda manifestar cualquier tipo de inquietud.

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

■ PORTAL WEB

El ciudadano/cliente puede externar sus quejas, comentarios, felicitación, sugerencias o cualquier tipo de inquietud sobre los servicios que ofrece la ANAMAR, a través de la Web en el enlace:

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

Estas informaciones serán respondidas en un plazo máximo de 15 días laborables.

■ LINEA 311

El ciudadano/cliente puede externar sus quejas, comentarios, felicitación, 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>.

Estas informaciones serán respondidas en un plazo máximo de 15 días laborables.

3.2 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS

En caso de que el ciudadano/cliente presente una queja por incumplimiento de algún tipo en los servicios comprometidos, éste podrá presentar una reclamación ante la institución a través de los diferentes medios de comunicación existentes.

A los fines de subsanar la reclamación presentada por el ciudadano/cliente, éste 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 el incumplimiento, además de las medidas que se tomarán para evitar la recurrencia. Esta comunicación será remitida en un tiempo no mayor de 15 días laborables.

INVESTIGACIÓN DE LOS RECURSOS MARINOS ▶

Proyecto Caracterización de recursos vivos en bancos de corales, Montecristi, julio 2016.



CAPITULO 4 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

4.1 OTROS DATOS DE INTERÉS SOBRE LA INSTITUCIÓN Y SUS SERVICIOS

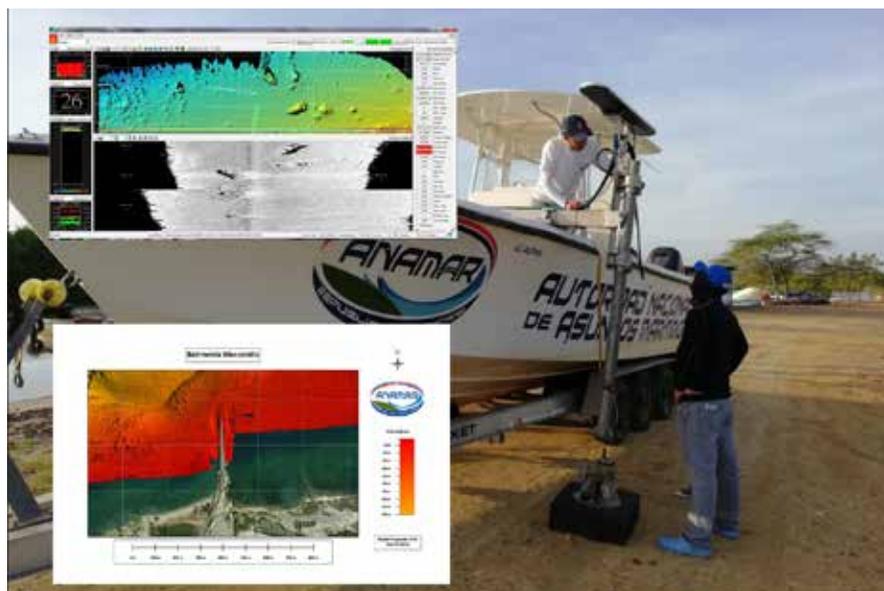
La ANAMAR se encuentra realizando proyectos de investigación y haciendo recomendaciones de políticas en el sector marítimo y marino al Poder Ejecutivo.

EL nivel técnico y científico que ha desarrollado la institución es un socio válido para otras instituciones nacionales e internacionales tales como: el Ministerio de la Presidencia, el Ministerio de Relaciones Exteriores, la Armada de la República Dominicana, el Ministerio de Planificación y Desarrollo, el Ministerio de Obras Públicas, el Ministerio de Educación, el Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura, la Oficina Nacional de Meteorología, el Instituto Cartográfico Militar, la Alcaldía de Boca Chica, la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), la Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU), la Universidad Iberoamericana (UNIBE), el Grupo Jaragua, la Red Arrecifal, la Fundación Tito Mella, The National Oceanic and Atmospheric Administration (NOAA), The Caribbean Coastal Ocean Observing System (CARICOOS), de Puerto Rico, el Instituto Español Oceanográfico (IEO), el Real Observatorio de la Armada, España (ROA), y la Universidad Complutense de Madrid (UCM).

La institución siguiendo con su actitud proactiva y de transparencia, una vez estos proyectos se finalizan son publicados en su portal web www.anamar.gov.do a disposición de toda la ciudadanía, siempre con la autorización del Ministerio de la Presidencia. Entre los proyectos y actividades realizadas de mayor impacto destacamos los siguientes:

LEVANTAMIENTOS BATIMÉTRICOS

Se ha realizado el levantamiento batimétrico de aguas profundas mayores a 400 metros en aproximadamente un 60% de la ZEE dominicana. La Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos ha realizado batimetrías en aguas someras en diferentes zonas del país, como Santo Domingo, Boca Chica, Juan Dolio, La Romana, Samaná, Barahona, Pedernales, Montecristi. La ANAMAR cuenta con un equipo multihaz de aguas someras que se utiliza para realizar batimetrías hasta 400 metros de



INVESTIGACIÓN DE LOS RECURSOS MARINOS ▲

Ecosonda Multihaz utilizado para realizar batimetrías hasta 400 metros de profundidad en aguas someras, noviembre 2017.

profundidad y está adquiriendo un perfilador de subsuelos con el fin de conocer la estructuración y características del subfondo marino.

La ANAMAR ha realizado diversas propuestas en su gestión, algunas de las más importantes a nivel técnico son los puertos de Manzanillo y Santo Domingo.

APORTES AL CONOCIMIENTO DEL CALAMAR DIAMANTE Y SU PESQUERÍA EN LA PENÍNSULA DE SAMANÁ Y SUS ALREDEDORES

El calamar diamante podría convertirse en un recurso pesquero importante para el país, pero existen pocos datos sobre su pesquería. Además, desconocemos aspectos básicos de la distribución horizontal y vertical de la especie. A medida que crece la pesquería artesanal del calamar diamante en nuestro país, también es importante educar a los pescadores, y a estudiantes y profesionales claves sobre la biología, ecología y pesquería de esta especie, para generar interés sobre el estudio y manejo sostenible de este recurso.

DETERMINACIÓN DE LAS HORMONAS DE ESTRÉS EN EL SOPLO DE LAS BALLENAS JORODABAS EN LA REP. DOM.

La ANAMAR en colaboración con Parley for the Oceans y Ocean Alliance llevó a cabo un programa SnotBot en la República Dominicana. El objetivo de este programa es recopilar información que promueva las capacidades de comprensión y protección de las ballenas jorobadas, analizando muestras obtenidas con el uso del Drone del soplo de estos mamíferos para determinar la presencia de moléculas químicas que permitan estudiar la biología de estas especies.

ANÁLISIS DE CALIDAD DE AGUAS

LA ANAMAR como organismo del estado encargado de brindar insumos científicos a través de la investigación de ecosistemas marinos y costeros se preocupa por todo aquello que pueda afectar negativamente los mismos. Sin duda alguna la contaminación en las playas es un problema mundial que afecta a usuarios, turismo y a los ecosistemas marinos. Es por lo que desde hace unos años dentro de sus estudios el monitoreo continuo y comparativo de forma espacial y estacional, de sus playas se ha vuelto una de sus actividades para el logro de su producto final.

COMISIÓN NACIONAL DE DELIMITACIÓN DE FRONTERAS MARÍTIMAS

Por iniciativa de la ANAMAR el presidente Danilo Medina conformó mediante el decreto 237-18 de fecha 20 de junio del 2018, la Comisión Nacional de Delimitación de Fronteras Marítimas integrada de la siguiente manera:

El artículo 2. del decreto establece que la Comisión Nacional de Delimitación de Fronteras Marítimas estará presidida por el Ministro de Relaciones Exteriores; el Ministro de Defensa; el Comandante General de la Armada; el Consultor Jurídico del Poder Ejecutivo y el presidente de la Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos, quien desempeñará la función de Secretario Ejecutivo.

Esta Comisión deberá hacer las recomendaciones pertinentes con la finalidad de negociar nuestras fronteras marítimas con UK, USA, Reino de Holanda y la República de Haití en los términos más favorables permitidos por el Derecho del Mar (Constitución de la República Art. 9.2).



PROMOCIÓN DEL SECTOR MARÍTIMO ▲

Comisión Nacional de Fronteras Marítimas, Octubre 2018.

PROMOCIÓN Y CONCIENTIZACIÓN MEDIO AMBIENTAL SOBRE LOS RECURSOS DEL MAR

Uno de los objetivos de la ANAMAR es crear conciencia sobre la importancia que el recurso Mar tiene y tendrá para el desarrollo nacional, el cual cumplimos mediante la realización de diferentes activida-

des como: seminarios, cursos, diplomados, entrenamientos, charlas educativas, conferencias marítimas oceanográficas y entrega de mapas topobatimétricos de la República Dominicana,



▲ INVESTIGACIÓN DE LOS RECURSOS MARINOS

Participación de la ANAMAR en conjunto con Ocean Alliance y Parley en el Proyecto SnotBot, febrero 2019.

Fotografía cortesía de Marvin del Cid.

4.2 DATOS DE CONTACTO

OFICINAS

Av. Abraham Lincoln 1069, Torre Ejecutiva Sonora, Suite 301, 305, 401 y 405. Santo Domingo, Rep. Dom. Teléfono: (809)-732-5169.

4.3 IDENTIFICACIÓN Y FORMA DE CONTACTO CON EL ÁREA DE LA INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

AREA RESPONSABLE:

DIVISION DE PLANIFICACION Y DESARROLLO

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.

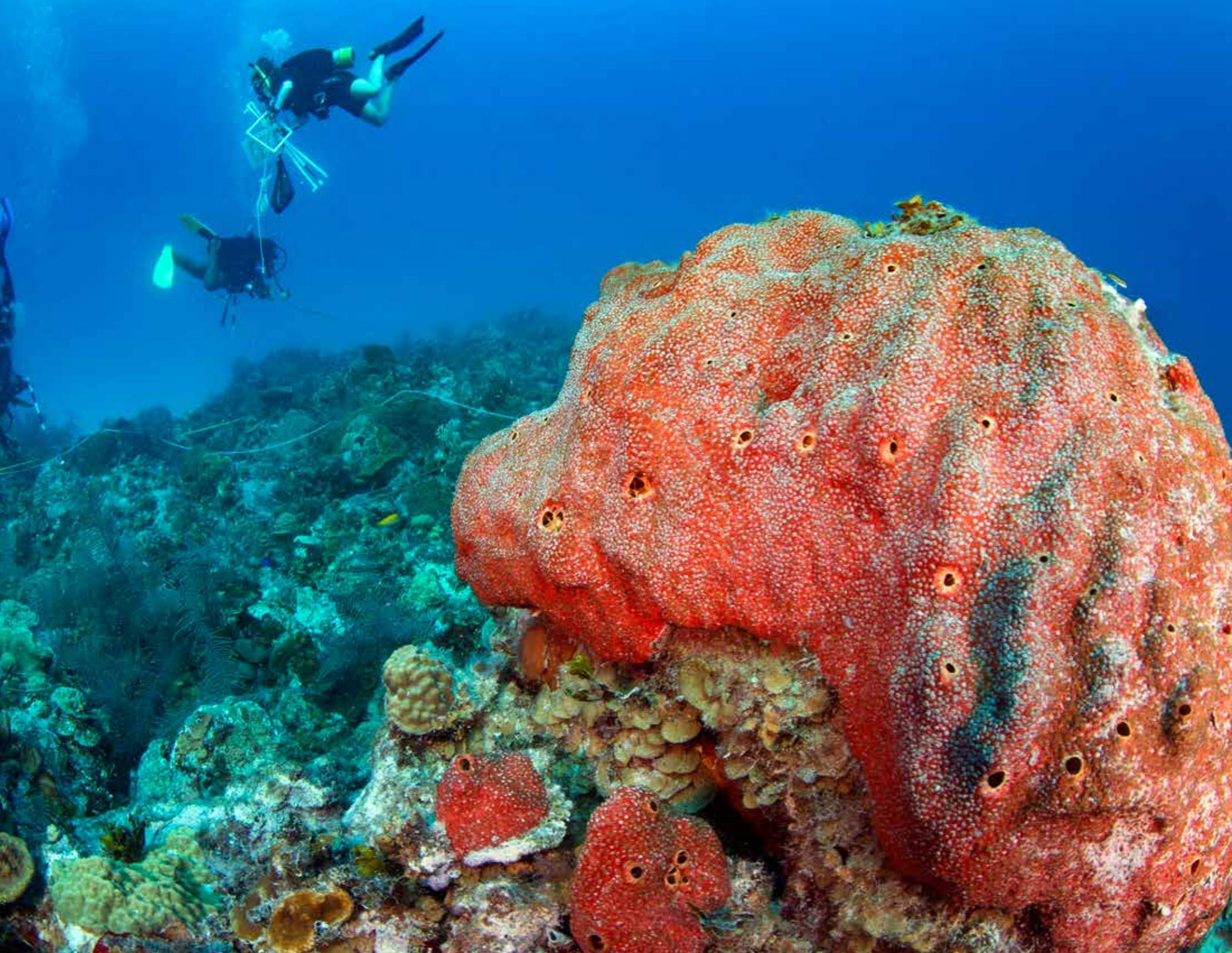
Contacto: (809) 732-5169, ext. 7.

4.4 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE HACIA LA INSTITUCIÓN

UBICACIÓN

La Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos, está ubicada: Av. Abraham Lincoln 1069, Torre Ejecutiva Sonora, Santo Domingo, Rep. Dom. Suite 301, 305, 401 y 405. Tel.: (809) 732-5169.







El programa de 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.

ABRIL 2019 - ABRIL 2021

