

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memorias de reuniones participativas b) Organigrama Institucional y c) Manual de Funciones. <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Decreto No.245-90 b) Plan Estratégico c) Código de Ética d) Listado de valores. <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Listado participantes Reuniones. b) Memorias de reuniones para la elaboración del FODA y c) Código de Ética d) Redes Sociales e) Carnets de empleados f) Fotos murales de información g) Fotos del área de recepción h) Desplegados de la Carta Compromiso al Ciudadano. 	

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p> <p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Estratégico Institucional, b) Planes de Acción c) Memorias de reuniones periódicas con la Dirección General. <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Código de Ética Institucional, b) Utilización y manejo de operaciones financieras y de compras a través Sistema de Gestión Financiera -SIGEF- c) Concursos de Oposición d) Fotos de la Oficina de Acceso a la Información –RAI-. <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En el cumplimiento y manejo de operaciones financieras y de compras a través Sistema de Gestión Financiera –SIGEF- b) Concursos de Oposición y c) Apertura de la Oficina de Acceso a la Información –RAI-. <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Memorias de reuniones semanales en los diversos departamentos b) Memorias de reuniones cada tres (03) meses realizadas con la Dirección General. 	
---	--	--

SUBCRITERIO I.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p> <p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Organigrama Institucional, b) Mapa de Proceso. <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Manual de Funciones, b) Manual de Puestos y e c) Manual de Procedimientos. <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Plan Operativo Institucional y b) Plan Estratégico. <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Sistema de Monitoreo de Administración Pública –SISMAP- b) Subsistema de Salud y Riesgo en el Trabajo –SISTAP- c) Plan Operativo Anual –POA-. 	

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p>	<p>Se evidencia: a) En la evaluación anual del Marco Común de Evaluación –CAF-.</p>	
<p>6. Formular y alinear la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Se evidencia: a) Sistema de Monitoreo de Administración Pública –SISMAP- b) Sistema de Administración de Personal -SASP- c) Sistema de Integrado de Gestión Financiera –SIGEF-</p>	
<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Se evidencia: a) Asignación de tabletas para trabajo b) Flotas c) Radios de comunicación.</p>	
<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>Se evidencia: a) Marco Común de Evaluación (CAF) b) Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas –FODA-.</p>	
<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Se evidencia: a) Manual de Procedimiento Institucional.</p>	
<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los</p>	<p>Se evidencia: a) Circulares</p>	

empleados y grupos de interés relevantes.	b) Listado de participación de reuniones.	
---	---	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p> <p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) Elaboración de los valores institucionales.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En el registro de asistencia de directivos</p> <p>b) Listado de asignación de almuerzos</p> <p>c) Fotos de comedores.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En las reuniones para informar situación de la institución</p> <p>b) Circulares de procesos administrativos y técnicos.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En el apoyo económico para capacitaciones de seminarios, talleres y maestrías a empleados</p> <p>b) Permisos para capacitaciones y docencias</p> <p>c) En el listado de insumos realizados por área.</p>	

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) A través de comunicaciones de agradecimiento de parte de la Dirección General por los trabajos realizados. b) Listado de participación en socialización de conocimientos luego de entrenamientos especializados. 	
<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se evidencia,:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Delegación de funciones de parte de la Directora General b) Apoyo para la realización de investigaciones. 	
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Presentación de capacitaciones de técnicos en áreas especializadas y la posterior socialización con los otros técnicos de la institución. 	
<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Correos de empleados donde hacen sugerencias a supervisores y posteriormente los supervisores a la Dirección General. b) Participación de proyecto de FONDOCYT. 	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto</p>	<p>Se evidencia:</p>	

<p>individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>a) Entrega de Bono de Desempeño</p> <p>b) Reconocimientos a empleados del trimestre</p> <p>c) Placas de reconocimiento a empleados por antigüedad.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En las autorizaciones de permisos y licencias otorgadas a los empleados según lo establece la Ley No.41-08 de Función Pública</p> <p>b) Permisos para docencia</p> <p>c) Ayuda para pago de servicios hospitalarios, estudios especiales y funerarios.</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p> <p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) A través de la Encuesta de Satisfacción b) Buzón de sugerencias. Se analizan los resultados y es socializado con todas las áreas. <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En las reuniones realizadas con las diferentes entidades públicas para tratar temas de interés como la seguridad ciudadana en el entorno a través de una mesa de trabajo b) Informe enviado al Ministerio de Salud Pública sobre enfermedades transmitidas por animales acuáticos c) Memoria de reunión realizada con el representantes de la Dirección de Compras y Contrataciones d) Sugerencias a la Ley No.340-06 e) Participación de los técnicos en los Comités de Biodiversidad para especies protegidas y en peligro de extinción. <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Aplicación del Artículo No. 10 de la Ley No.01-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo. 	<p>Mantener y aumentar las relaciones periódicas con autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas.</p>

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>Se evidencia: a) En el Mapa de Producción establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Se evidencia: a) En las memorias de la mesa de trabajo realizada con autoridades de la zona.</p>	<p>Dar seguimiento a los acuerdos y reuniones de las mesas de trabajo de los grupos de interés.</p>
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>		<p>Mantener y aumentar las relaciones periódicas con autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas.</p>
<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Se evidencia: a) En las alianzas con diversas instituciones de educación superior: Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Universidad Central del Este (UCE), Instituto Tecnológico de las Antillas (ITLA), Universidad Instituto Superior de Agricultura ISA), entre otras.</p>	
<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Se evidencia: a) En la participación de la Asociación de Servidores Públicos.</p>	

<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>Se evidencia: a) En el Plan Estratégico Institucional.</p>	
<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia: a) En el lema institucional “Educando para la Conservación”.</p>	

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p>	<p>Se evidencia: a) En los grupos de interés que mantienen relación constante con el Acuario Nacional.</p>	
<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Se evidencia: a) En la política de aplicación de encuestas y su revisión sistemática.</p>	
<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>Se evidencia: a) Informes de estadísticas y mediciones relacionadas con el medio ambiente (Reportes de animales rescatados, especies en</p>	

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>reproducción y liberación de tortugas).</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En las sugerencias realizadas de forma personal, a través del buzón de sugerencias y correos electrónicos.</p>	
<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) Análisis FODA Institucional</p> <p>b) CAF</p>	

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) Plan Estratégico Institucional</p> <p>b) Plan Operativo Anual –POA-</p>	
<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) En las reuniones coordinadas con representantes de la comunidad y proveedores, donde se evaluaron las necesidades para la elaboración del Plan Estratégico Institucional.</p>	
<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) En los programas de rescate y rehabilitación de especies amenazadas.</p>	

<p>planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>b) Programa de protección y reproducción de especies nativas y endémicas</p> <p>c) Colecta de especies invasoras para ser exhibidas con fines educativos.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) A través de la asignación presupuestaria</p> <p>b) Concursos</p> <p>c) Capacitaciones.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En los ejes estratégicos institucionales, elaborados y distribuidos a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En la aplicación de descuentos a las escuelas</p> <p>b) Facilidad de energía eléctrica para colocación de cámaras de seguridad para el programa de seguridad ciudadana 911</p> <p>c) En las jornadas de Limpieza de Playa</p> <p>d) En las Jornadas de Reforestación</p> <p>e) En las capacitaciones sobre la protección al medio ambiente,</p> <p>f) Programa de rehabilitación y liberación de especies protegidas y</p>	
---	---	--

	amenazadas g) En la reproducción de especies endémicas y nativas.	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implantar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p> <p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) En el Plan Operativo Anual (POA) b) Estructura organizacional c) Organigrama.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En el desarrollo del Plan Estratégico Institucional b) Memorias c) Circulares para dar informaciones.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) Planes de Ejecución por áreas</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En las comunicaciones y correos sobre información de planes y tareas.</p>	

<p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>Se evidencia: a) Matriz de Producción.</p>	
<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>Se evidencia: a) Análisis de Encuestas de satisfacción b) Reuniones realizadas para la elaboración del FODA.</p>	
<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se evidencia: a) En los análisis de Encuestas de Satisfacción b) Reuniones realizadas para la elaboración del FODA.</p>	

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Se evidencia: a) Fotos de la creación de nuevos laboratorios para capacitar a profesores y estudiantes de universidades y escuelas, que solicitan nuestros servicios y acuerdos, creando conocimientos nuevos e innovación en la forma de enseñar.</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Se evidencia: a) Reporte trimestral de seguimiento.</p>	

3. Debater sobre la innovación y la modernización planificadas y su implementación con los grupos de interés relevantes.	Se evidencia: a) Reuniones con los grupos de interés cuyos resultados generaron cambios en la implementación de nuevas tecnologías, materiales y capacitaciones.	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	Se evidencia: a) Informes de progreso e Implantación del PDCA.	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se evidencia: a) Aprobación del presupuesto y el uso eficiente del mismo.	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	Se evidencia: a) En las propuestas realizadas y aprobadas por la Dirección y de los cambios generados por dichas propuestas.	
7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.	Se evidencia: a) En la página Web b) Carta Compromiso al Ciudadano.	

CRITERIO 3: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>Se evidencia: a) Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Se evidencia: a) En la implementación de un horario hasta las 2:00 pm los lunes (Ver circular) b) En la facilidad de permisos para estudios, docencia y pasantías.</p> <p>Se evidencia: a) En el reclutamiento y selección de personal a través de concursos (proceso de concurso completo).</p> <p>Se evidencia: a) En la promoción conforme a desempeño y perfil del puesto b) Copia de pago de Bono de Desempeño c) Reconocimientos a empleados.</p>	

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>Se evidencia: a) Pago del Bono del Desempeño b) Pago de bonos por trabajo extraordinario.</p>	
<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p>	<p>Se evidencia: a) Los establecidos dentro del Manual de Descripción de Cargos.</p>	
<p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>Se evidencia: a) En las capacitaciones impartidas a los empleados por Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA).</p>	
<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Se evidencia: a) En concurso de oposición realizado al público general.</p>	

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos y tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Se evidencia: a) Formulario de datos de los empleados.</p>	

2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.	Se evidencia: a) Plan de capacitación anual, que se elabora de acuerdo a las necesidades surgidas de la Evaluación del Desempeño.	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	Se evidencia: a) Plan de capacitación articulado al Plan Estratégico 2013-2016, b) Al realizar la evaluación del desempeño cada supervisor se reúne con su supervisado para tratar los temas a convenir c) Acuerdos de desempeño.	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	Se evidencia: a) En los certificados de capacitaciones de Coaching y Liderazgo, Formulación y Evaluación de Proyectos y Dirección de Recursos Humanos.	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	Se evidencia: a) En las comunicaciones y correos enviados, donde el supervisor de área asigna a la persona que le dará la inducción al personal de nuevo ingreso.	

6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.		Promover la movilidad interna y externa de los empleados.
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Se evidencia: a) En la formación audiovisual para el entrenamiento de los guías b) Cursos online para informáticos y personal de acceso a la información pública.	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	Se evidencia: a) En la creación de políticas de prevención de riesgo b) Programa de capacitación de ética c) Protocolo de prevención de riesgos para fenómenos naturales.	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	Se evidencia: a) En la presentación y socialización de experiencias sobre trabajos técnicos.	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.		Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se evidencia: a) En las minutas de las reuniones participativas por departamento.	

	b)	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Se evidencia: a) En la participación y aporte de ideas de los grupos de interés, a través del buzón de sugerencias.	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Se evidencia: a) A través de las actividades que se realizan en conjunto con la Asociación de Servidores Públicos.	Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo Asociación de empleados públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Se evidencia: a) En los acuerdos de desempeño entre supervisores y supervisados.	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se evidencia: a) En la comunicación, presentación y fotos de socialización de los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional.	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	Se evidencia: a) Aplicación de Encuesta de Clima Organizacional.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se evidencia: a) En las políticas de programa de salud y seguridad en el trabajo.	

<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En las licencias y permisos otorgados según lo establecido en la Ley b) Licencias por maternidad c) Capacitaciones d) Permisos parciales para pasantía e) Para asistencia en tesis f) Circular de información al personal sobre la reducción del horario de labores los lunes 	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En los recibos de pagos para empleados en situación de necesidad. 	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En los reconocimientos a empleados. 	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">a) En el Catálogo de Proveedores del Acuariob) Listado de socios claves.	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Con la Universidad Central del Este – UCE- en intercambio de uso de laboratorios y capacitaciones técnicasb) Instituto Superior de Agricultura –ISA- como centro de pasantía para sus estudiantesc) Ocean World, con acuerdos de cooperaciónd) Instituto Tecnológico de Santo Domingo –INTEC-, investigaciones científicase) Bandera Azul, Jurado en la certificación internacional de playasf) Franja Comercial, capacitación y entrenamiento de técnicos de la institucióng) Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la	

	<p>Cultura –UNESCO-, parte del personal docente de las Escuelas Asociadas en el Proyecto Observando La Arena.</p> <p>h) Ministerio de Educación –MINERD- capacitando en el área de ciencias a los profesores de la Regional No.10</p> <p>i) Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología –MESCYT- a través de Proyecto de FONDOCYT.</p>	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	<p>Se evidencia:</p> <p>a) Relación de alianzas e intercambios y acuerdos.</p>	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	<p>Se evidencia:</p> <p>a) Informe de seguimiento y monitoreo al cumplimiento de Acuerdos.</p>	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	<p>Se evidencia:</p> <p>a) En la identificación de alianzas definidas en el Marco Común de Evaluación -CAF-.</p>	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	<p>Se evidencia:</p> <p>a) En el intercambio de nuevas y mejores prácticas</p> <p>b) Cumplimiento de programa de capacitaciones</p> <p>c) Apoyo al programa de labor social Ministerio de Educación de la República Dominicana –MINERD-</p> <p>d) Intercambio de conocimientos con el Parque Zoológico Dominicano</p>	

	-ZOODOM- y el Ministerio de Medio Ambiente.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	Se evidencia: a) En los programas de capacitación a los directores y profesores b) Programa de labor social del Ministerio de Educación de la República Dominicana -MINERD-.	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se evidencia: a) En el intercambio de experiencias de nuestros técnicos durante el Proyecto de Pez León ACUARIO NACIONAL-UNESCO -Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura-. b) Capacitación de personal en el laboratorio del Parque Zoológico Dominicano -ZOODOM-. c) Proyecto siembra de corales d) Capacitación y asesoramiento en el equipamiento del Laboratorio de Agua Marina de parte del Ing. Químico Don Julio Serrallés, de la empresa Franja Comercial.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Se evidencia: a) al realizar las compras por el Sistema de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios.	

--	--	--

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización. sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>Se evidencia: a) En las informaciones publicadas a través de la página Web, redes sociales y área de recepción.</p>	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Se evidencia: a) En los Comités de Rescate de especies marinas en las Provincias b) Visitas a comunidades educativas c) Consultas a Asociación de Vendedores del entorno de la institución.</p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Se evidencia: a) Listado de reuniones participativas b) Mesa de trabajo c) Encuestas y opiniones a través de buzón de sugerencias.</p>	

<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>Se evidencia: a) En las políticas de aplicación de las Encuestas de Satisfacción.</p>	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>Se evidencia: a) En la página Web b) Informe de Gestión Anual c) Sistema de Información y Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP).</p>	
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Se evidencia: a) En los resultados de las encuestas.</p>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Se evidencia: a) En la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no</p>	<p>Se evidencia: a) En los resultados de las Encuestas de Satisfacción.</p>	

necesarios.		
-------------	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrrativa.	Se evidencia: a) En el Plan Operativo Anual –POA-.	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Se evidencia: a) Mediante mediciones b) Evaluaciones comparativas de ingresos.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Se evidencia: a) En la utilización del Sistema Integrado de Gestión Financiera –SIGEF- b) Instalación de la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría General de la República.	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Se evidencia: a) Con la implementación de un sistema contable independiente al de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental –DIGECOG-.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad,	Se evidencia: a) En los Proyectos de Inversión Pública Plurianuales que ejecuta la institución, a través de la asignación de fondos en el Presupuesto Anual.	

presupuestos energéticos.)		
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Se evidencia: a) En la elaboración del Plan Operativo Anual –POA-, por Departamentos.	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Se evidencia: a) Mediante el Análisis Físico-Financiero de la Institución.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Se evidencia: a) Mediante el Informe de Ejecución de Tareas por departamentos.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) En la dotación de una estructura organizada de carpetas en la red.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) A través de desplegados b) Carpetas c) correos masivos d) Página web e) Redes sociales.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En el control mediante asignación de claves a los usuarios para acceder al sistema de carpetas y de esta forma asegurar dentro del servidor esos datos acerca de los trabajos de la institución.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En el flujo interno de la información mediante correo electrónico institucional y documentación escrita.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En listados, memorias y reuniones</p>	

<p>organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>de intercambio de ideas, con la finalidad de consensuar decisiones.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) Existencia de medios electrónicos, correo electrónico, redes sociales, folletos impresos, cédulas explicativas dentro de las instalaciones, etc.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) Haciendo copias de respaldo del Sistema de Carpetas de archivos que se encuentran en la red de datos.</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar las tecnologías.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) En los Manuales de Uso de recursos tecnológicos.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En la capacitación del personal del</p>	<p>Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p>

capacidades de las personas.	área de tecnología.	
<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mediante el uso del correo electrónico para gestionar las tareas b) Difusión de conocimiento mediante correo electrónico institucional, mensajería instantánea y carpetas compartidas online. c) Uso de proyectores y pantalla electrónica. d) Interacción mediante las redes sociales de la institución, página Web y micrófonos inalámbricos. e) Informes de mantenimiento de redes internas y externas. <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En los servicios ofrecidos online. <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En el Centro de Documentación Virtual. <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mediante el cumplimiento de las 	

<p>necesario.</p> <p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>normas y políticas emitidas por la Oficina Presidencial de Tecnologías de Información y Comunicación (OPTIC).</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En la centralización de impresiones por departamentos.</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) En la señalización de la ruta de evacuación.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En las fotos de existencia de cubículos para cada puesto</p> <p>b) Parqueos para empleados</p> <p>c) Facilidades suficientes para el número de empleados y los empleados que no requieren oficinas tienen casilleros individuales</p> <p>d) No existe requerimientos sobre</p>	

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>oficinas móviles.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) Reparaciones de la estructura y activos físicos.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En los mantenimientos preventivos y reparaciones de los vehículos de motor</p> <p>b) Mantenimiento de generadores eléctricos e inversores.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En la existencia de parqueos para ciudadanos y empleados</p> <p>b) Conexión con el transporte público.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) Mediante la reparación de activos como el mobiliario, gestionando de forma directa y/o subcontratación.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) Fotografías de actividades realizadas</p>	
--	--	--

	dentro de las instalaciones: bodas, cumpleaños, campamentos, encuentros de empresas con sus familias, etc.	
--	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua. 2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso). 3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. 	<p>Se evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) En Mapa de Proceso Institucional. <p>Se evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Lo establecido en el Manual de Procedimientos. <p>Se evidencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) En la evaluación a través del Análisis de Fortalezas Oportunidades, Debilidades y Amenazas -FODA- y en el Plan Operativo Anual -POA-. 	

<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Se evidencia: a) En los resultados de Encuesta de Satisfacción b) Minutas de Reuniones Participativas.</p>	
<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>Se evidencia: a) En las Encuesta de Satisfacción.</p>	
<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>Se evidencia: a) En la asignación de recursos de las partidas presupuestarias.</p>	
<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>Se evidencia: a) En las solicitudes que se hacen por correo electrónico.</p>	
<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Se evidencia: a) En la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En la aplicación del Sistema Integrado de Gestión Financiera - SIGEF- b) Portal de Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios c) Sistema de Administración de Personal (SASP). <p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En los trabajos realizados con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura –UNESCO-, Asociación Latinoamericana de Parques Zoológicos y Acuarios –ALPZA-, Red de Varamientos de Mamíferos Marinos, Ministerio de Medio Ambiente, Parque Zoológico Dominicano, Instituto Superior de Agricultura –ISA-, Universidad Central del Este –UCE-, Instituto Tecnológico de Santo Domingo –INTEC-, Universidad Autónoma de Santo Domingo –UASD-, Programa de Certificación de Playas Bandera Azul. 	<p>Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p>
---	---	---

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Mapa de Producción de la Carta 	

	Compromiso.	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Se evidencia: a) En mesa de trabajo.	Involucrar de manera proactiva a los ciudadanos/clientes en el diseño de los servicios y productos.
3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.	Se evidencia: a) En los resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos.	Involucrar de manera proactiva a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, entrega y canales de comunicación.
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	Se evidencia: a) En la aplicación de encuestas para mejora de servicios.	
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Se evidencia: a) Uso de buzón de sugerencias b) Redes sociales: Google+, Twitter, Facebook, Instagram. c) El Compromiso de Calidad de la Carta Compromiso al Ciudadano.	
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de	Se evidencia: a) Funcionamiento de la página web institucional	

informarle sobre los cambios realizados.	<ul style="list-style-type: none"> b) Biblioteca física de la institución c) Cédulas educativas ubicadas en cada una de las exhibiciones. 	
7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Apertura de la institución de martes a domingos de 9:30am a 5:30pm y los días feriados b) Visitas de sensibilización c) Manejo de documentos electrónicos. 	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En sistema de respuestas de quejas y reclamaciones estipulado en la Carta Compromiso al Ciudadano 	

SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En los objetivos institucionales. 	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En los acuerdos y alianzas con instituciones de diversos sectores. 	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) En Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF) 	

datos.	b) Sistema de Administración Pública (SASP)	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	Se evidencia: a) En la coordinación de la mesa de trabajo con instituciones para solucionar problemas del entorno.	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	Se evidencia: a) En la creación de Módulos Educativos b) Dotación de Clínica veterinaria c) Laboratorio de Química Sanguínea.	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	Se evidencia: a) Encuesta de Clima Organizacional.	

RITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	Se evidencia: a) En los resultados de análisis de percepción a los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos.	
2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	Se evidencia: a) En los resultados generados a través de los buzones de sugerencias.	
3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).	Se evidencia: a) En los resultados con relación al tiempo de recepción del servicio.	Realizar medición para obtener información acerca de la Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, etc.).
4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones,		Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones,

<p>etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) Resultados de Encuesta sobre Calidad de Informaciones ofrecidas.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) Resultados de servicios ofrecidos a las comunidades de Labor Social Estudiantil (60hrs) exigidos por el Ministerio de Educación de la República Dominicana –MINERD-.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) Resultados de la encuesta de evaluación solicitada a los visitantes y la cantidad de encuestas realizadas por año.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) Resultados de las solicitudes y sugerencias recibidas y contestadas por año.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) Total de encuestas aplicadas por años.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) Resultados de las encuestas sobre</p>	<p>etc.).</p> <p>Realizar medición de percepción en cuanto a la diferenciación de los servicios de la organización en virtud de las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>Realizar medición de la correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p> <p>Realizar medición de la frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>
--	--	---

productos/servicios.	el nivel de satisfacción de los servicios ofrecidos.	
----------------------	--	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.	Se evidencia: a) Resultados de encuestas de satisfacción sobre los servicios ofrecidos al público.	Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.
2. Sugerencias recibidas e implementadas.	Se evidencia: a) En los resultados de las sugerencias recibidas y las contestadas.	
3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.		Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.
4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.	Se evidencia: a) En el grado de cumplimiento de contratación de empleados, según nómina.	Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.
5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.	.	Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) Resultados de encuesta sobre nivel de satisfacción referente al tiempo para recibir el servicio.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) Resultados de las encuestas aplicadas a público, sobre la disponibilidad de la información.</p>	<p>Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>Medir el tiempo de espera para la prestación de servicio y la satisfacción de los clientes en cuanto al tiempo de recibir los servicios.</p> <p>Costo de los servicios.</p>

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p> <p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) Resultados de medición de los canales de información existentes.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) Resultados de encuesta sobre la disponibilidad de las informaciones ofrecidas al visitante.</p>	<p>Medir el número de canales de información y su eficiencia.</p>

<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>Se evidencia: a) En el rendimiento de la organización a través de los objetivos planeados dentro del Plan Estratégico Institucional.</p>	<p>Medir los resultados de la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>NO APLICA.</p>	
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Se evidencia: a) Por medio de los resultados de las opiniones emitidas en los buzones sugerencias.</p>	<p>Medir el alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>	<p>Se evidencia: a) En los resultados de la cantidad y tiempo de las quejas recibidas.</p>	
<p>7. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>		<p>Evidenciar el número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>
<p>8. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Se evidencia: a) En el porcentaje de cumplimiento establecido en la Carta Compromiso del Ciudadano.</p>	<p>Medición del cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de...

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).	Se evidencia: a) Resultados de las encuestas de percepción realizadas a los empleados.	No se evidencia medición y resultados en relación a la imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).
2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	Se evidencia: a) Resultados del nivel de cumplimiento de participación y asistencia en reuniones participativas.	No se evidencia involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores
3. Participación de las personas en las actividades de mejora.	Se evidencia: a) Rn los resultados de encuesta de satisfacción de los servicios.	
4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.	Se evidencia: a) Nivel de conocimiento de los empleados y la aceptación y firma de los compromisos éticos internos.	
5. Mecanismos de consulta y diálogo.		No se evidencia mecanismos de consulta y diálogo.
6. La responsabilidad social de la organización.	Se evidencia: a) Resultados de participación en jornadas de limpieza de costas y playa, jornadas de reforestación, rehabilitación de animales donados y rescatados como un compromiso	No se evidencia medición y resultados en relación a la responsabilidad social de la organización.

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p> <p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) En la revisión y planificación del Plan Estratégico, Planes de Trabajo y la distribución de presupuesto.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En los resultados obtenidos de la Encuesta de Clima Organizacional relacionados con la directriz organizacional.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En el nivel de aceptación con relación a las responsabilidades asignadas y evaluados a través de la encuestas de clima organizacional.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En el nivel de satisfacción con relación a los beneficios recibidos, según Encuesta de Clima Organizacional.</p>	<p>El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) Resultados de satisfacción relacionados con la calidad de vida de los empleados.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional en las oportunidades y desarrollo.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) Resultados de Encuesta de Clima Organizacional sobre condiciones y ambiente de trabajo.</p>	<p>El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) Resultados de Encuesta de Clima Organizacional con relación a desarrollo y competencias.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En los resultados Encuesta de Clima Organizacional sobre libertad de accionar y tomar decisiones en el trabajo.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional sobre recursos para proyecta la imagen profesional.</p>	<p>No se evidencia acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) Mediciones sobre absentismo por mes del Acuario Nacional.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) Con los resultados de opiniones obtenidas del personal a través de su participación en las encuestas realizadas.</p>	

internos).		
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	Se evidencia: a) Resultados de Evaluación del Desempeño.	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	Se evidencia: a) En nivel de participación de las actividades de la organización.	
5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.	Se evidencia: a) En % de empleados, con relación al total, que utiliza tecnología para realizar sus tareas, tales como computadoras, Internet, celulares y radiocomunicación, tabletas y telefonía fija.	
6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).	Se evidencia: a) Total por área de personal capacitado con relación al total de empleados en la institución.	
7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la	Se evidencia: a) Resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos/clientes sobre las atenciones recibidas.	

<p>atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p> <p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p> <p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) Indicadores de personas reconocidas de acuerdo al total de empleados.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) Resultados de participación voluntaria de los empleados en las limpiezas de playa.</p>	<p>No se evidencia número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>
---	---	---

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) Resultados de encuesta de percepción aplicada a 72 personas</p>	

<p>Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la</p>	<p>delos grupos de interés.</p> <p>Se evidencia: a) Resultados de encuesta realizada a diferentes grupos de interés.</p> <p>Se evidencia: a) Resultados de la Encuesta de Percepción aplicada sobre los indicadores medioambientales de la institución.</p> <p>Se evidencia: a) Resultados de la Encuesta de Percepción aplicada a los grupos de</p>	<p>No se evidencia reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>
---	--	--

<p>compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>interés.</p> <p>Se evidencia: a) Resultados de la Encuesta de Percepción sobre los procesos de tomas de decisiones.</p> <p>Se evidencia: a) Resultados de la Encuesta de Percepción aplicada sobre el comportamiento ético de la organización.</p> <p>Se evidencia: a) Resultados de la Encuesta de Percepción aplicada sobre la participación del Acuario Nacional en eventos sociales.</p> <p>Se evidencia: a) Resultados de la Encuesta de Percepción aplicada sobre responsabilidad social.</p>	<p>No se evidencia percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.</p>
---	--	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja (por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja (por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) Resultados acciones tomadas para disminuir la contaminación y cumplir con las normas medioambientales.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) Cantidad de noticias y medios de comunicación.</p>	<p>Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja (por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja (por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>

<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) Indicadores de participación de los técnicos en diversos proyectos y actividades internacionales.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En la relación de actividades realizadas en la institución y las destinadas a organizaciones sin fines de lucro.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) En el rendimiento posterior e inicio de proyectos de los técnicos participantes en actividades internacionales, debido al intercambio de conocimientos.</p> <p>Se evidencia:</p> <p>a) Cantidad de programas realizados para el desarrollo de los Subsistemas de Prevención, Salud y Riesgos Laborales.</p>	<p>Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>
--	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
e) Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	Se evidencia: a) Resultados de la cantidad de servicios solicitados y cantidad de servicios brindados con calidad.	
f) Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	Se evidencia: a) Estadísticas de visitación.	
g) Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	Se evidencia: a) Resultados de los niveles de calidad de los servicios facilitados con relación a los estándares de calidad establecidos.	
h) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.	Se evidencia: a) Resultados del cumplimiento de los acuerdos de la institución con otras entidades.	
i) Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.	Se evidencia: a) Resultados de auditorías realizados por el Ministerio de Administración de Personal -MAP-.	

<p>j) Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>k) Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) En el mejoramiento e incremento de la cantidad de encuestas aplicadas para medir los servicios ofrecidos.</p>	<p>Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>
---	--	---

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>d) La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>	<p>No se evidencia</p>	<p>No se evidencia la respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p>
<p>e) Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>Se evidencia :</p> <p>a) Resultados de mediciones a través del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública –SISMAP-.</p> <p>b) Evaluaciones de las Normas Básicas de Control Interno –NOBACI-.</p>	
<p>f) Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p>	<p>Se evidencia:</p> <p>a) Cantidad de encuestas aplicadas sobre los productos y servicios ofrecidos.</p>	
<p>g) Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>		<p>Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p>

<p>h) Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p>	<p>Se evidencia: a) En los resultados del cumplimiento de los acuerdos con otras entidades.</p>	
<p>i) Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Se evidencia: a) En la disminución de costos a través de sistemas implementados.</p>	
<p>j) Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>Se evidencia: a) Resultados de auditorías realizados por el Ministerio de Administración de Personal –MAP-.</p>	
<p>k) Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p>	<p>Se evidencia: a) Remisión de comunicaciones a postulaciones anteriores.</p>	
<p>l) Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p>	<p>Se evidencia: a) En el nivel cumplimiento del presupuesto físico-financiero.</p>	
<p>m) Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p>		<p>Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera</p>
<p>n) Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>		<p>Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>

--	--	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.