



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

AUTORIDAD PORTUARIA DOMINICANA

FECHA

11 DE ENERO DEL 2019

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado esta Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchmarking*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados. 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. 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. 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. 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>Filosofía Institucional establecida: Misión y Visión. Evidencia: Registros de participantes de los talleres (socialización del marco Estratégico), fotos, murales. Proactividad, Integridad, Responsabilidad, Ética, Compromiso, y Eficiencia. Evidencia: Murales, Página Web</p> <p>Socialización de la Filosofía Institucional, objetivos estratégicos, y operativos a través De un programa de capacitación. Evidencia: Comunicados, murales, publicación en redes Sociales, Brochures</p> <p>La última revisión al marco estratégico Institucional fue realizada en el 2017. Evidencias: PEI 2017-2020</p> <p>Se han impartido talleres de inducción al personal, y un reforzamiento a todo personal sobre ética e integridad gubernamental, contamos con un reglamento interno institucional, se imparten talleres de manejo</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>de conflictos. Evidencias: Reglamento, Registros de los talleres, Inducción.</p> <p>Se han impartido talleres sobre el tema, Se manejan las compras por el Portal transaccional de la DGCP, donde se publican las licitaciones, se cuenta con el Portal de transparencia actualizado. Evidencia: Registro de Participantes en talleres, Portal Transaccional DGCP</p> <p>Se aprecia como la máxima autoridad, se involucra en las actividades, participa con el personal; los directores reciben instrucciones del buen trato a sus colaboradores. Evidencia: Fotos, Comunicaciones</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

SUBCRITERIO 1.2. 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,</p>	<p>Contamos con una estructura Organizacional. Evidencia: Estructura existente.</p> <p>Se evidencia por medio de la revisión actual de la estructura con el acompañamiento del MAP. Evidencias: Comunicaciones Resoluciones y correos electrónicos.</p> <p>Contamos con POAs por cada área, con sus respectivos indicadores. Evidencia: POAs</p>	

<p>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>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>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p> <p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</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>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>Creación y designación de la Coordinación para los Indicadores Gubernamentales, y la creación de Comisiones Multidisciplinarias para la gestión de proyectos. Evidencia: Talleres, Registros, fotos, comunicaciones, designaciones y convocatoria.</p> <p>Contamos con presencia en los medios de comunicación escritos, reestructuración de la página web de la Institución, creación y manejo actualizado de las Redes Sociales. Evidencia: Artículos y Publicaciones en medios escritos, Murales, Comunicaciones, reuniones, redes sociales, Página Web, etc.</p> <p>Se evidencia en algunas áreas, con adquisición de equipos y mobiliarios, reestructuración de espacios físicos, Evidencias: asignación de parqueos y construcción de las rampas para acceso de personas con discapacidad, creación del área de lactancia, adecuación ambiental del área de comedor, se cuenta con un nuevo sistema de gestión de archivos de</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se han generado las condiciones para adecuación e incorporación de herramientas y equipos de trabajo.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>expedientes, uso del portal transaccional de Compras, implementación de control de acceso. Se realizan reuniones para informar los cambios, los motivos y resultados a esperar. Evidencia: Reuniones, socialización, presentación de nuevos comités. Evidencia: Fotos, videos, comunicados.</p>	<p>No se realiza con todos los cambios</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

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>Creación de comisiones y solicitud de acompañamiento a las diferentes Instituciones para abordar los temas relativos a transparencia, recursos humanos, ética, calidad, entre otros. Se mantiene un seguimiento al cumplimiento del POA, Procurando la consecución de los objetivos. El Director se preocupa por identificar al personal, lo trata con respeto; se preocupa de enviar la comunicación de felicitaciones de cumpleaños a todo el personal. Se aprecia la puntualidad por parte de los directivos. Evidencias: Fotos, designaciones, comunicaciones, convocatoria, felicitaciones.</p> <p>Se aprecia desde la máxima autoridad una política de puertas abiertas, trato igualitario, recibe sugerencias, quejas.</p> <p>Se ha implementado un sistema de citas abierto a todo el personal.</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>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <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 observa la participación de los líderes en celebración de actividades como: Almuerzo Navideño, Día del Trabajador, Reconocimientos de los empleados, entre otras. También la creación de la Unidad de Equidad de Género.</p> <p>Evidencias: Listado de citas, fotos de diversas actividades, Charlas de orientación sobre discriminación y género.</p> <p>Se ha aplicado Encuesta de Clima Organizacional, se utilizan las Redes Sociales, y reuniones mensuales con los empleados; se cuenta con comités para asuntos clave, donde se ven representadas las áreas, se cuenta con buzones de sugerencias Adicional se realizan consultas e informaciones en las reuniones, Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional, Plan de Acción, videos y fotos.</p> <p>Implementación y desarrollo del plan de capacitación al personal según detección de necesidades, así como talleres de socialización del PEI 2017 – 2020.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación y Listado de asistencia a los talleres.</p> <p>Se cumple con la programación del plan de capacitación.</p> <p>Evidencias: Cursos impartidos, Programa de Capacitación.</p> <p>Designación y delegación en los empleados de tareas y compromisos de temas clave de la Institución. Evidencia: Comunicados, correos, memorándum con las designaciones.</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Publicación de los Boletines Informativos y noticias relacionadas al sector. Premiación por desempeño por objetivos logrados. Evidencias: Publicaciones en las Redes Sociales e Incentivos del premio a empleados del mes.</p> <p>Se aprecia desde la máxima autoridad una política de puertas abiertas, trato igualitario, recibe sugerencias y quejas. Se ha implementado un sistema de citas abierto a todo el personal.</p> <p>Se cuenta con un programa de reconocimiento y valoración a los empleados, Otorgamiento de un bono especial por desempeño. Evidencias: reconocimientos, entrega de bonos, mural del empleado reconocido (por mes y de forma anual, cheque emitido para compra de bonos, carta describiendo los beneficios obtenidos por elección de empleado del mes, boletas para el cine.</p> <p>Desde la máxima autoridad se revisan y atienden las necesidades y circunstancias de cada empleado; se otorgan permisos para estudios, temas de salud, actividades internacionales, entre otros. Evidencias: Reuniones programadas a través de la Dirección de RR.HH con la MAE, permisos en los expedientes del personal.</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización. 3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización. 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. 5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización. 	<p>Reuniones con las diferentes autoridades que inciden en la toma de decisiones para temas relacionados con el sector marítimo y portuario.</p> <p>Evidencias: Minutas de reuniones.</p> <p>Mesas de trabajo con los diferentes actores (públicos y privados), que inciden en la toma de decisiones para temas relacionados con el sector marítimo y portuario. Evidencias: Dialogo hacia la Estrategia Nacional Marítima y Portuario.</p> <p>En consonancia con las políticas públicas establecidas la institución ha desarrollado los mecanismos para impulsar la eficiencia de los productos y servicios que se ofrecen en los puertos a nivel nacional.</p> <p>Evidencias: Creación de la Unidad de Atención Especializada al Exportador, Licitación para el desarrollo de puertos turísticos y comerciales, tablas de tarifas de servicios portuarios, establecidas en los puertos.</p> <p>Reuniones con congresistas, alcaldes, y grupos de interés para socializar propuestas de desarrollo en las comunidades portuarias.</p> <p>Evidencias: Reunión con FEDOMU, Participación de las autoridades políticas en las vistas públicas para licitación del puerto de Puerto Plata.</p>	<p>No se ha realizado.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</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>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>Se mantienen relaciones con las autoridades políticas, especialmente con las responsables de la toma de decisiones relativas al sector.</p> <p>Evidencias: Ver evidencias punto anterior.</p> <p>Desarrollo de Mesa de Trabajo para gestionar la solución a problemas relativos a la logística del transporte de carga con los sectores relevantes, a citar: Presidencia de la República, MOPC, INTRANTT, FENATRADO, MIC, y Sector Empresarial.</p> <p>Evidencias: Reuniones y conversatorios.</p> <p>Participación en actividades realizadas por: AMCHAMRD, ANRD, ASOCIACION DE SHIPCHANDLERS RD, FENATRADO, entre otras.</p> <p>Evidencias: Fotos, Redes Sociales.</p> <p>Participación activa del Director Ejecutivo en los medios de comunicación, publicaciones constantes en las Redes Sociales, Detalle de los servicios en la página web de la Institución, entre otras.</p> <p>Evidencias: Entrevistas, fotos, videos, página web, y redes sociales.</p>	<p>No se ha realizado.</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
----------	--------------------------------------	-----------------

<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto. 2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción. 3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. 4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización. 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>Se tiene una matriz de todos los grupos de interés, bajo el nombre de Directorio Portuario.</p> <p>Evidencia: Directorio Portuario.</p> <p>Periódicamente se llevan a cabo conversatorios, mesas de trabajo y Diálogos de amplio alcance, donde se evidencian las necesidades, expectativas y líneas de acción para el sector portuario.</p> <p>Evidencia: Dialogo hacia la Estrategia Nacional Marítima y Portuaria, Desarrollada por la Institución.</p> <p>Son sometidas continuamente a revisión la base legal sobre la que se sustentan la tarifa de los servicios que son ofrecidos y facturados por la Autoridad Portuaria Dominicana.</p> <p>Evidencia: Decreto 612-05, tabla de tarifas de servicios portuarios la cual se actualiza cada 6 meses.</p> <p>Se prepara y presenta a la presidencia anualmente el informe de gestión de la entidad, donde se contempla, los avances, alcances y el desarrollo de la institución.</p> <p>Evidencias: Memorias de Gestión anual presentada a la Presidencia.</p> <p>Se realiza un análisis FODA, y se toma como punto de partida para la elaboración y adecuación de la filosofía institucional.</p> <p>Evidencias: Ultimo Análisis FODA realizado.</p>	<p>No se ha implantado un modelo de Gestión de Calidad Total.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	--------------------------------------	-----------------

<ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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 planes estratégicos y operativos. 4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. 5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés. 6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización. 	<p>La institución cuenta con un plan Estratégico, donde se plasman las necesidades de la institución traducidas en Objetivos estratégicos, lo que permite, elaborar y ejecutar planes y proyectos con necesidades específicas y alcanzables. Evidencia: PEI 2017-2020</p> <p>La institución cuenta con un plan estratégico basado en un FODA institucional, donde participan diversos grupos de interés. Evidencia: PEI 2017-2020</p> <p>La institución cuenta con un Presupuesto de Ingreso, lo que permite tener una proyección sobre los gastos e inversiones en los que puede incurrir la institución Evidencia: Presupuesto anual de ingresos y gastos, Ejecución Presupuestaria Mensual</p> <p>La institución cuenta con la Sección de Responsabilidad Social, que ejecuta lo dispuesto en el Plan Estratégico en cuanto a programas sociales. Evidencias: Certificación con entrega del Sello de Buenas Prácticas Inclusivas “RD Incluye 2017”, desarrollada bajo el marco de la conmemoración del Día Nacional e Internacional de las Personas con Discapacidad, logros tangibles alcanzados en</p>	<p>No se he realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------

	la parte de responsabilidad social como mejoramiento del entorno, Acondicionamiento del dispensario médico, botica popular, y habilitación de una sala de lactancia en coordinación con el Ministerio de Salud Pública, entre otros.	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. 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. 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). 4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización. 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>Se evidencia que la institución Cuenta con un plan Estratégicos, cuyos objetivos son plasmados en base a prioridades, que se traducen para su ejecución anualmente en los POA . Evidencia: Plan estratégico 2017-2020, y POAs anuales.</p> <p>La institución cuenta con Planes y proyectos claros y sus indicadores de medición en la ejecución. Evidencia: POA</p> <p>Se evidencia que la institución comunica de manera eficaz mediante reuniones y mesas de trabajo con los Directores y encargados de área, los planes y proyectos y estos a su vez comunican a sus colaboradores de área, las tareas específicas y los planes de acción para lograrlos. Evidencia: Convocatorias, Mesas de trabajo para la elaboración del POA, fotos, registro de participantes</p> <p>La Institución cuenta con un plan operativo anual institucional y este tiene su medición trimestral a través de un informe con los avances por proyecto. También se lleva a cabo la evaluación de desempeño a los empleados.</p>	<p>No se ha realizado.</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>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Evidencia: informe trimestral de la ejecución del POA. Formularios de evaluación de desempeño.</p> <p>La institución cuenta con un proceso de mejora en la planificación, desde la Dirección de Planificación y desarrollo y con el soporte del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, hemos implementado procesos de mejora en la planificación estratégica institucional.</p> <p>Evidencia: Registro de participantes a reuniones y talleres en el MEPyD, con la participación de técnicos del área de Planificación y Desarrollo, correos y fotos.</p>	<p>No se ha realizado.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.		No se ha realizado
2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.		No se ha realizado
3. Debatir sobre la innovación y la modernización		No se ha realizado

planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.		
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.).		No se ha realizado
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.		No se ha realizado
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.		No se ha realizado
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.	La institución ha definido todos sus servicios en su página web y sus ciudadanos/clientes pueden iniciar los servicios que requieran a través de ésta, adicional podemos citar la certificación de la optic recientemente recibida. Asimismo, podemos citar el uso del correo electrónico institucional y las redes sociales. Evidencias: página web, certificación obtenida por la institución norma a3, sobre la publicación de datos abiertos del gobierno.	No se cuenta con un sistema totalmente digitalizado, especialmente en la conectividad en línea con los puertos a nivel nacional y oficina central.

CRITERIO 3: PERSONAS

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
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del grupo de interés y de la estrategia de la organización. 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). 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. 4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos. 	<p>La Institución realizó un diagnóstico de las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos. Tenemos el Plan Operativo Anual donde se contemplan dichas necesidades.</p> <p>Evidencia: Movimientos internos de personal, Políticas de Reclutamiento y Selección, Promoción Interna, Registro de Elegibles para concursos internos. Programa de Inducción.</p> <p>La institución cuenta con políticas de gestión de Rec. Hums.</p> <p>Evidencia: Manual de políticas de Recursos Humanos.</p> <p>Aplicamos las políticas y procedimientos de reclutamiento de personal y contamos con un plan de capacitación. Evidencia: Políticas de Selección y Reclutamiento de Recursos Humanos y Plan de Capacitación de la Institución</p>	

Desarrollamos políticas de gestión de Recursos Humanos, caracterizando la implementación de concursos internos para el personal de la institución basada en las competencias

<p>y perfiles de puestos a ocupar. Evidencia: Manual de Políticas, Publicación de los concursos, formularios de aplicación, Formularios de requisición de personal, Copia de certificados de Reconocimiento, fotos, murales de área. Realización de Premiación Empleado del Mes.</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>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>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>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>La selección y el desarrollo del personal se trabaja con base en sus descripciones de puestos, en la actualidad estamos trabajando en la actualización, debido a la aprobación de una nueva estructura. Evidencia: Descripción de Puestos y Formularios de solicitudes de puesto</p> <p>La Institución gestiona los recursos humanos de acuerdo a su reglamento interno y lo establecido en la Ley de 41-08 de Función Pública. Evidencia: Reglamento Interno y Ley 41-08 de Función Pública. Sello de Buenas Prácticas Inclusivas "RD Incluye 2018"</p>	<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos 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, habilidad</p>	<p>La Institución inició los procesos de Evaluación del Desempeño y Detección de Necesidades de Capacitación.</p>	

de sus actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.	Evidencia: Formulario de Evaluación y Formulario de Detección de Capacitación aplicados.	
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.	La Institución elabora un Programa de Capacitación anual y gestiona un plan de formación basado en las necesidades del personal. Evidencia: Programa de Capacitación.	
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.	Desarrollamos anualmente y extraordinariamente la Planificación y Programación de Capacitación para el personal de la Institución. Evidencia: Programa de Capacitación	
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 realizan cursos y talleres relativos al desarrollo de habilidades gerenciales y de liderazgo Evidencia: Programa de Capacitación	
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).		No se ha realizado.
6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.	Contamos con la implementación de concursos internos para ocupar puestos vacantes. Evidencia: Solicitud de vacante para puestos interno.	No contamos con concursos externos.
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		No se ha realizado.

redes sociales).		
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.	Hemos desarrollado cursos del Régimen Ético y Disciplinario, Riesgos Laborales, a través de la División de Capacitación, División de Seguridad Física y La Comisión de Ética de la institución. Evidencia: Registro de participantes, Comunicaciones, fotos.	
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 de la análisis costo/beneficio.		No se ha realizado.
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	Recientemente se creó la Unidad de Equidad de Género para trabajar los temas de referencia. Evidencia: Nombramiento y Fotos.	

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
1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.	Se realizan actividades de comunicación abierta para el diálogo y motivación del personal. Evidencias: Reuniones, elaboración de la agenda	
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	Buzón de sugerencias, encuesta de clima organizacional. Evidencia: Buzones de sugerencias	

ideas(brainstorming)).		
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.	Contamos con la formación del Comité Gestor de la Asociación de Empleados Públicos Evidencia: Minuta del MAP, Fotos.	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Tenemos diferentes mecanismos para alcanzar los consensos. Evidencia: Acuerdos de desempeño, elaboración de la metas	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Se realizó la encuesta de clima Laboral Evidencia: Informe de la encuesta y plan de mejora	
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.	A través de los Buzones de sugerencias. Evidencia: Buzones de Sugerencias.	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Contamos con una estructura adecuada para el buen desenvolvimiento de las actividades de bienestar laboral, salud y medio ambiente. Evidencia: Remodelación áreas físicas, existencia de dispensario médico y odontológico	
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.	Contamos con flexibilidad laboral en casos que el personal lo amerite. Evidencia: Permisos, Acuerdos de días de asistencia en la semana, horarios parciales, etc.	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Contamos con facilidades tales como, rampas, y parqueos para el personal discapacitado. Evidencia: Señales en parqueos, rampas, fotos, entre otras.	

<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>La institución premia el buen desempeño de los empleados a través de la semana del bienestar, también el programa veranito portuario donde se involucra a los hijos e hijas de los empleados de la institución. Evidencia: Fotos de la Semana del Bienestar, fotos veranito portuaria, Fiesta de Empleados, entre otras, comunicación Taller Matrimonio Feliz, celebración del día de las madres, día de las secretarías. Etc.</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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>Creamos lazos con los socios clave del sector, de la sociedad civil y sector gobierno involucrados a la Institución, logrando así una mejor resolución de situaciones. Evidencias: Directorio Portuario, registro de proveedores del Estado, contratos con ShipChandlers, celebración de mercados populares junto al Inespre.</p>	
<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>		No se ha realizado
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público,</p>		No se ha realizado

pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.		
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.		No se ha realizado
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.		No se ha realizado
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.		No se ha realizado
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de la agencia de colocación.		No se ha realizado
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Trabajamos junto a las Instituciones Públicas que velan por la transparencia y las buenas prácticas, observando su desempeño y emulando los mandatos para el correcto manejo de la institución. Evidencias: Fotos, invitaciones de talleres de trabajo con Instituciones como: DGA, MAP, CGR, Despacho de la Primera Dama, Ministerio de la Mujer, Ministerio de Salud, OPTIC, entre otras.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Tomamos en cuenta factores relacionados a la responsabilidad social como que los proveedores sean del entorno y dar apoyo a las Mipymes, de acuerdo a la Ley 340-06. Evidencia: Contratos con las Mipymes, LISTADO DE PROVEEDORES	

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>Existe una política de información que incluye el funcionamiento de la Institución, estructura de la misma, competencias de nuestras autoridades, entre otras informaciones. Asimismo, trabajamos según las políticas de información y transparencia establecidas por el Estado Dominicano. Evidencia: Listado de servicios en la página Web. Ley de transparencia Ley 200-04</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>		No se Realizado
<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>		No se ha realizado
<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>La Institución ha implementado el uso de buzones de sugerencias y buzones de denuncias para recolectar las opiniones de los ciudadanos/clientes. Evidencia: Buzones de sugerencia y buzones de denuncias instalados en nuestra planta física.</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>La institución utiliza las redes sociales, prensa escrita, portal web, y murales internos para dar a conocer las informaciones relevantes del funcionamiento de la Institución, de igual forma tenemos habilitada la Oficina de Libre Acceso a la Información. Evidencia: Página web, Redes Sociales.</p>	
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de</p>		No se ha realizado

servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).		
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.		No se ha realizado
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 necesarios.		No se ha realizado.

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Alinearla gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.	En el plan estratégico, PEI 2017 -2020, EXISTENTE Eje Estratégico: Gestión Financiera y Comercial, que se enfoca en la gestión de las finanzas de la Institución, con cuyo cumplimiento logramos alinearla con los objetivos. Evidencias: PEI 2017 – 2020, POA por Direcciones	
2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.	Análisis mensual de los Estados Financieros y la revisión constante de las cuentas de la Institución. Monitoreo y seguimiento de la Dirección de Control Interno a los procesos que involucran riesgos. Evidencias: Informe mensual, Revisión y análisis de los estados financieros.	
3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.	Garantizamos la transparencia de todos los procesos financieros haciéndolos públicos a	

	través de nuestros portal web y antes las instituciones gubernamentales correspondientes. Revisión de las operaciones financieras por parte de la Unidad de la CGR. Además utilizamos el portal Compras Dominicanas de la DGCP. Evidencias: CD con informaciones enviadas a la oficina de libre acceso a la información y publicación en la página web de la institución,	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	Realizamos la correcta gestión de los recursos dando prioridad a los gastos en inversión y al enfoque social. Implementación de las Normas Básicas de Control Interno y la utilización del portal Compras Dominicanas de la DGCP. Revisión de las operaciones financieras por parte de la Unidad de la CGR. Evidencias: NOBACI y las publicaciones en el portal de compras dominicanas.	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Planificamos los presupuestos anualmente y realizamos revisiones periódicas de la ejecución de la misma. Evidencias: POA, Presupuesto anual e informes mensuales.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Delegamos a través de diferentes áreas las funciones financieras manteniendo de manera centralizada las funciones por la dirección financiera. Evidencias: Informes realizados por cada área involucrada	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Las operaciones del control financiero son manejadas de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Contraloría General de la República y la Cámara de Cuentas. Evidencias: Normas actualizadas según lo establece la CGR.	

8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	La institución elabora y remite a la Contraloría General de la República y a la Dirección General de Presupuesto los resultados de lo presupuestado contra lo ejecutado mes por mes. Evidencias: Informe mensual de resultados.	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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, asegurarse de 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</p>	<p>Poseemos sistemas de almacenamiento y procesamiento de información concerniente a la operatividad de la institución, de la misma manera se capacita el personal para el manejo de dichos sistemas Evidencia: SSAD, utilizado por las áreas de compras, suministro y contabilidad.</p> <p>Poseemos medios de recolección de información externa para la revisión de la misma y para utilizar esta información de manera eficaz para la mejora continua. Evidencia: Buzones de sugerencias, Reuniones de mesas de trabajo</p> <p>Se garantiza la seguridad de los sistemas existentes para evitar la difusión de información privilegiada de la institución y al mismo tiempo esta información se presenta al personal de relevancia en cada puesto de trabajo Evidencias: asignación de privilegios de acceso a dichas informaciones mediante la creación de usuarios y contraseñas.</p>	<p>No se ha realizado</p>

<p>n acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus áreas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la 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 del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Garantizamos la permanencia de la información en los sistemas existentes y bloqueamos los accesos a estos programas al personal que es desvinculado de la institución.</p> <p>Evidencias: Comunicación a TIC informando desvinculación.</p>	<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

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>La gestión de la tecnología se desarrolla basándose en los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p> <p>Evidencias: Plan Operativo Anual Automatizaciones de procesos internos de facturación.</p>	<p>No se ha realizado</p>

<p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <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</p>	<p>Desde el departamento TIC, se fomenta el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías adquiridas capacitando el personal en el uso de los equipos y programas implementados y desarrollados.</p> <p>Evidencias: Relación de asignación de equipos a las áreas.</p> <p>Autoridad Portuaria Dominicana brinda el uso de tecnologías en la gestión de proyectos, tareas, conocimiento, actividades formativas y de mejora, mediante el equipamiento tecnológico adecuado para la realización de estas actividades con el uso de data shows, computadores de escritorio y portátiles, capital humano capacitado para la asistencia y realización de los trabajos.</p> <p>De igual forma, cuenta con sistemas informáticos destinados a facilitar la realización de estas labores como el sistema de Mesa de Ayuda para la solución de incidencias TIC y el sistema de correspondencia.</p> <p>Evidencias: Listado de equipos informáticos, Diagrama de la infraestructura tecnológica de la institución, sistemas informáticos especializados.</p> <p>A través de la página web de la institución en la pestaña Transparencia se informa las ejecutorias.</p>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>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 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>Evidencias: Página Web.</p> <p>La institución hace lo posible por mantenerse a la vanguardia con la adquisición de equipos de última generación.</p> <p>Evidencias: Plan anual de compras. Requerimientos de compras de equipos tecnológicos.</p> <p>Reciclaje de cartuchos de impresión.</p> <p>Evidencias: Compras de Cartuchos rellenos órdenes de compra y/o caja chica</p>	<p>No se ha realizado.</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.</p>	<p>La sede central de la institución se ha modificado para cumplir con las necesidades de usuarios de nuestros servicios y de nuestros colaboradores enfocados en accesibilidad y ergonomía en los espacios de trabajo.</p> <p>Evidencia: Fotos de las remodelaciones.</p> <p>Poseemos los espacios adecuados a cada necesidad de nuestros usuarios y colaboradores tomando en cuenta las</p>	

<p>Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p> <p>4. Garantizar un 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>limitaciones físicas y las necesidades de nuestro entorno.</p> <p>Evidencia: reporte mensual de actividades enviado a la dirección administrativa.</p> <p>Poseemos un departamento de mantenimiento que se encarga fielmente de asegurar los mantenimientos preventivos de nuestra planta física y de los mobiliarios a ser utilizados por los colaboradores.</p> <p>Evidencia: Fotos.</p> <p>Se utilizan de manera eficaz y eficiente los medios de transporte realizando revisiones y mantenimientos periódicos para que estos medios se mantengan en las mejores condiciones. Evidencia: Fotos.</p> <p>Nuestra planta física posee todas las necesidades de acceso cubiertas ya que poseemos suficientes aparcamientos para nuestros colaboradores y visitantes y de la misma manera tenemos acceso a transporte público durante todo el horario de labores de la institución.</p> <p>Evidencia: Fotos</p> <p>En nuestras instalaciones tenemos espacios destinados al uso de la comunidad proveyendo para los mismos servicios de salud, Botica Popular, espacios para lactancia, entre otros.</p> <p>Evidencia: Fotos.</p>	<p>No se ha realizado</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

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.4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base	<p>En la Dirección de Planificación y Desarrollo descansa la responsabilidad para el levantamiento, recolección, y sistematización de las informaciones de los procesos de cada área de la Institución, además la elaboración de Plan de compras, Plan Estratégico, Poa, etc. para generar los manuales de procedimientos. Evidencia: PEI 2017-2020, Presupuesto 2018, Poa 2018</p> <p>Conformación del Comité de Riesgo y la elaboración de la Metodología para la Valoración y Administración de los Riesgos. Evidencias: Memorándum designación Comité de Riesgos y Metodología para la Valoración y Administración de los Riesgos. Evaluación y análisis de la planificación y gestión de los procesos considerando los objetivos estratégicos de la Institución. Evidencias: Memoranda, formación de comités, POA, entre otros.</p>	<p>No se ha realizado.</p> <p>No se ha realizado.</p>

<p>a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</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>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</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>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>Apoyados en el Plan Estratégico son asignados recursos para desarrollar los proyectos prioritarios.</p> <p>Evidencia: Presupuesto anual</p> <p>La Institución realiza frecuentemente, Levantamiento de informaciones y mapeo de los procesos, para mejora de estos.</p> <p>Evidencia: Implementación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), para simplificación del proceso de pago.</p> <p>Realizamos estudios de satisfacción de los usuarios de forma periódica.</p> <p>Evidencia: Reporte de estudio de satisfacción.</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Identificación y presentación de los servicios que presta la Institución de acuerdo al Reglamento de Servicios. Evidencias:</p>	

	Lista de servicios que ofrece la Institución y Reglamento de servicios de la Institución, pagina Web	
2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejoramiento 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 diversidad, etc.).	Implementación de buzones de sugerencias en la sede central.	No se han implementado otros mecanismos de consultas con mayor amplitud de alcance.
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.	Implementación de buzones de sugerencias en la sede central.	No se han implementado otros mecanismos de consultas con mayor amplitud de alcance.
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.		No se ha realizado.
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.	La institución mantiene canales abiertos de información. Evidencia: Buzones de sugerencias y buzones de denuncias, redes sociales y pagina Web.	No se ha realizado.
6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.	La institución cumple con las normas de publicación de datos abiertos del Gobierno Dominicano, así mismo mantiene una constante actualización de la información existente en su Portal Web y a través de las redes sociales. Evidencia: Certificación NORTIC A3, Pagina web, Instagram, Facebook, Twitter y canal de Youtube.	
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.).	Jornada de trabajo reglamentada y definida. Además presentación de informaciones impresas y digital, Brochures, spot publicitarios, y cuadros informativos en los pasillos de la Institución. Evidencias: Reglamento de trabajo, Brochures, Página	

	Web (que también ofrece la “opción de accesibilidad”)	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	Incorporación de buzones de quejas y sugerencias en la sede central de la Institución. Creación de la unidad de servicio al cliente en la Dirección Comercial. Evidencias: Políticas para el manejo de los buzones.	

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.	Tenemos una cadena de servicios definida, Evidencia: Ley 70-70, decreto 1673-80, PEI 2017-2020, POA, pagina web.	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	La institución ha tenido Iniciativas y actividades coordinadas de la mano con la Asociación de Navieros del país (ANRD) y la Comisión Centroamericana de Transporte Marítimo (COCATRAM) y ha realizado acuerdos con instituciones públicas. Evidencias: Acuerdos con INTRANT, CNC, PROCOMPETENCIA, Escuela Nacional de la Judicatura, entre otras. Incorporación como miembro a la COCATRAM y celebración de la XL Reunión Portuaria del Istmo Centroamericano(REPICA).	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.		No se ha realizado.
4. Emprender el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.		No se ha realizado.

5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	APORDOM ha creado de grupos de trabajo con concesionarios, navieros, DGA. Evidencias: Minutas de reuniones, Listado de participantes	
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).		No se ha realizado.
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).	Creación de las políticas para la realización de las encuestas de clima organizacional, implementación de dicha encuesta. Creación de grupos de trabajo, implementación del plan de acción y de mejoras. Evidencias: Listado de participantes y plan de acción	

CRITERIOS 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
I. 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).	La institución ha realizado importantes esfuerzos en los aspectos de capacitación del personal de recepción, readecuación de las áreas de servicio y restructuración la planta física en las áreas de recepción y atención al cliente, con el propósito de mejorar la	No se han implementado encuestas de satisfacción del servicio al cliente.

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>experiencia del visitante a Autoridad Portuaria Dominicana. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renovación de la línea gráfica corporativa de la institución. • Remodelación de toda la planta física del primer nivel. • Restructuración de la Recepción de los clientes y visitantes. • Construcción de salón VIP para visitantes especiales. • Construcción de Salón KarstenWindeler para la celebración de eventos institucionales. • Actualmente se realizan los trabajos de reconstrucción del área de Caja. • Rediseño de su Página Web institucional con las informaciones actualizadas sobre las temas de mayor búsqueda y consulta de los clientes. <p>La institución ha habilitado diferentes espacios de consulta con el propósito de conocer la opinión de los clientes en los procesos de trabajo de la institución.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación de Buzón de Sugerencias • Instalación del Buzón de Denuncias 	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de Foros de opinión en la Página web a partir de la toma de decisión sobre temas de impacto nacional. Ejemplo: Licitación del Puerto de Puerto Plata. <p>Audiencia Pública con la asistencia de Autoridades, Legisladores, Alcaldes, Representantes de la Sociedad Civil, Personas Físicas y Jurídicas, Ciudadanos, Representantes de Organizaciones Sociales y Funcionarios del Gobierno de Puerto Plata; con la finalidad de abrir un espacio de información, análisis y concertación sobre el proyecto de “Construcción, reconstrucción y desarrollo de una terminal de cruceros y pasajeros para el Puerto de Puerto Plata. Se han realizado importantes esfuerzos para trabajar el tema de la Accesibilidad. Actualmente la institución cumple con todas las normativas de accesibilidad física en las instalaciones portuarias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La institución recibió el “Sello de Buenas Prácticas Inclusivas RD Incluye 2018, que otorga el Consejo Nacional de Discapacidad(Conadis) como reconocimiento a los resultados mostrados en materia de accesibilidad de la Planta Física para personas con discapacidad. 	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Para la llegada y salida de la institución, existen rutas de transporte público disponibles en el horario laboral del puerto. <p>Contamos con una Oficina de Libre Acceso a la Información y la existencia de un link de transparencia en el portal web de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Página web de la institución/ “Transparencia” • Comisión de Ética Pública (CEP) de Portuaria • Certificación Nortica3, otorgada por la OPTIC <p>Hasta el momento, Autoridad Portuaria Dominicana ha mantenido un flujo efectivo de comunicación con sus clientes en los aspectos de la información que tiene disponible con sus grupos de interés. Evidencias: página web, brochures, foros, redes sociales,</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</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 productos/servicios.</p>	<p>fotos, videos, comunicaciones escritas, minutas de reuniones etc.</p> <p>Por la naturaleza de la institución, los aspectos vinculados a la recepción de la información de los clientes no está vinculada a una única área de recepción de documento y/o información. A partir de la naturaleza de la información que se requiera, el cliente/ciudadano es referido al área de atención que se requiere. Esta política aplica a nivel nacional en todos los puertos del país y en la Sede Central.</p> <p>Evidencia: Cartas solicitudes recibidas.</p> <p>Autoridad Portuaria Dominicana ha elevado de manera importante el nivel de confianza con sus clientes y grupos de interés.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoridad Portuaria recibió recientemente el Premio a la Excelencia Exportadora en la Categoría Servicios. Estos premios son otorgados por La Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO). • Incorporación en el Comité de Facilitación de comercio de la Cámara Americana de 	<p>No se ha realizado</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

	<p>Comercio de la República Dominicana (AMCHAMDR)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorporación en el Comité de Facilitación de comercio de Haina Internacional Terminals, HIT. 	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

6.2. Mediciones de resultados.
Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la presentación de los servicios y productos en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Autoridad Portuaria Dominicana se encuentra en mesa abierta de diálogo y consulta con los grupos de interés vinculados. Como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoridad Portuaria Dominicana convocó a todos los representantes de los sectores marítimo y portuario de República Dominicana mediante el evento “Diálogo hacia la Estrategia Nacional Marítima y Portuaria”. Durante varios días, estos actores conformaron once mesas de trabajo en las que estructuraron las bases para la creación de un plan de acción para el sector con escala hasta el 2030. • Múltiples reuniones con los navieros, empleados, líderes políticos y funcionarios para 	

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>temas de consenso para la Construcción de una terminal de muelle de carga en el Puerto de Puerto Plata.</p> <ul style="list-style-type: none"> • También conformamos la Mesa de Diálogo de la Presidencia con la Federación Nacional de Transporte Dominicano. <p>Evidencia: Convocatorias, registro de participantes, acuerdos arribados, fotos entre otros.</p> <p>Autoridad Portuaria Dominicana participa en las reuniones de la Comisión Operativa del Puerto de Río Haina donde participan todos los grupos de interés y actores protagónicos del sector marítimo y portuario de Haina con el objetivo de buscar soluciones y mejoras a los temas de conflicto en el sector.</p> <p>Evidencias</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación del Patrullaje en el Corredor Portuario. • Normalización del flujo del tránsito en el Corredor Portuario evitando el parqueo de patanas en la vía pública. • Extensión de los horarios de servicio en el despacho de mercancías en los puertos en fechas de alta demanda. 	
--------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p> <p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Autoridad Portuaria Dominicana ofrece asistencia de manera presencial a sus clientes y a través de la línea telefónica 809-537-0055. Pero además, nuestra institución, también está integrada a la Línea de Servicio del Gobierno *311, habilitada en el marco de la estrategia de Gobierno Electrónico en República Dominicana, de mejorar los canales de interacción y contacto entre la ciudadanía y el Estado, donde podrás registrar tus denuncias, quejas o reclamaciones de manera fácil y rápida, las cuales serán canalizadas a las instituciones u organismos públicos correspondientes en darte respuesta.</p> <p>Otro avance destacable es situaciones especiales, la institución habilita una línea especial de asistencia 24 horas con el número 829-761-3434 para ofrecer información a los clientes y usuarios sobre la carga y descarga de sus mercancías en nuestros puertos.</p> <p>De manera mensual, Autoridad Portuaria Dominicana participa en las reuniones de la Comisión Operativa del Puerto de Río Haina donde participan todos los grupos de interés y actores protagónicos del sector marítimo y</p>	<p>No se ha realizado</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------

	portuario de Haina con el objetivo de buscar soluciones y mejoras a los temas de conflicto en el sector Evidencias: Actas de reuniones y listado de participantes.	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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>El horario de servicios al público general en la sede central se define en nuestro reglamento interno, de lunes a viernes, de 8:00 am hasta las 4:00pm.</p> <p>Los servicios relacionados a las operaciones en muelles y patios de los puertos inician a las 7:00 am a 10:00 pm, en cumplimiento del Decreto 384-18, con el objetivo de fomentar el aumento de las exportaciones y la competitividad del país en el comercio exterior. Evidencias: Reglamento Interno Institucional, Código Laboral de la Rep. Dom. (Ley 16-92), y Decreto 384-18.</p> <p>Para los aspectos vinculados a carga y operatividad, el tiempo de los servicios que ofrece la Institución depende del volumen de operaciones (movimientos de carga y descarga), que se realicen en el muelle y patio.</p> <p>El costo de los servicios está en función del tipo de cambio y se detalla en el</p>	

<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>tarifario de servicios portuarios que emite la Dirección Administrativa y Financiera, de acuerdo al Decreto 612-05, sobre el Reglamento de Prestación de Servicios de la Autoridad Portuaria Dominicana.</p> <p>Evidencia: Tarifario de Servicios Portuarios y Decreto 612-05, sobre el Reglamento de Prestación de Servicios de la Autoridad Portuaria Dominicana y Página Web Listado de servicios disponible en nuestra página web</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Los canales de información para nuestros clientes son: Central Telefónica, Redes Sociales, Oficina de Libre Acceso a la Información, información escrita y Página Web. Evidencias: Central Telefónica: La central telefónica, en su opción 0, recibe un promedio de 300 llamadas diarias, las cuales son canalizadas a las áreas correspondientes que requiere el cliente. Redes Sociales (Twitter, Instagram, Facebook, Youtube)</p>	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p> <p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Oficina de Libre Acceso a la Información. Página web La información se encuentra disponible de manera correcta, clara y oportuna. Evidencias: Página Web y Redes Sociales La Autoridad Portuaria Dominicana a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo y su dependencia Sección Estadística, presentan un informe semestral del movimiento portuario a nivel nacional. Evidencias: Informe estadístico</p> <p>Actualización constante y continua de la información en nuestro portal. Evidencia: Pagina Web.</p>	<p>No se realiza</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>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p>	<p>En el trimestre Julio-Septiembre 2018.</p> <p>En el último trimestre de este año, el área de Control de Facturación de la Dirección Financiera y Administrativa ha recibido un total de 68 expedientes de este tipo siendo atendidos en la siguiente escala:</p> <p>15 expedientes con respuesta promedio entre 1 y 7 días.</p> <p>10 expedientes con respuesta promedio entre 1 y 15 días.</p>	<p>No se ha realizado</p>

3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).	9 expedientes con respuesta promedio entre 1 y 30 días. 15 expedientes con respuesta promedio entre 1 y 45 días. 16 expedientes con respuesta promedio entre 1 y 60 días. 4 expedientes con respuesta promedio entre 1 y 75 días.	No se ha realizado
------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------

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
<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 3. Participación de las personas en las actividades de mejora. 4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético. 5. Mecanismos de consulta y dialogo. 6. La responsabilidad social de la organización. 	<p>Creación de buzones de sugerencias y buzones de denuncias</p> <p>Se cuenta con un departamento de Responsabilidad Social, el cual recibe todas las comunicaciones de ayuda, para el personal y</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se evidencia en todas las personas de la organización</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

	pobladores de las comunidades. Evidencias, ayuda con materiales y alimentación a los damnificados de los huracanes Irma y María(fotos, comunicaciones...)	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	Contamos herramientas elaboradas por los altos directivos de la organización como los planes estratégicos de cada área, se realizan monitoreo trimestralmente evaluando el progreso de los mismos enfocados en alcanzar los objetivos. Evidencia: Plan Estratégico de la Institución	No se ha culminado, ni aplicado
2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	Se realiza distribución de las tareas de acuerdo a la posición asignada Evidencia: Formularios de Evaluación del Desempeño	
3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.	Se ha llevado a cabo el levantamiento para la elaboración de Acuerdos de desempeño Evidencia: Levantamiento de actividades de procedimientos	
4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.	Las políticas de promoción e incentivo por resultados de desempeño fueron aprobadas. Evidencia: Políticas Dirección de Recursos Humanos	
5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Cambio de la infraestructura física	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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.). 2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud). 3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización. 4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo. 	<p>Existe un ambiente de trabajo favorable de acuerdo a la encuesta sobre clima laboral recientemente efectuada. Evidencias: Informe o plan de mejora sobre la Encuesta de Clima Laboral</p> <p>Apoyo al empleado en ámbitos sociales. Evidencias: Autorización de permisos, recetas, cheque de ayudas económicas, entre otras</p> <p>Incorporación de empleados a los grupos de apoyo y comités para la toma de decisiones de la Institución. Evidencias: Listado de empleados que pertenecen a los diferentes comités y fotos</p> <p>Creación de ambientes favorables en algunas áreas. Evidencias: Fotos</p>	<p>No se ha culminado el proceso de mejoras, en las áreas</p>

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias. 2. Motivación y empoderamiento. 3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización. 		<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de 	<p>Contamos con un índice de rotación de 25. Evidencias: Comunicación enviada al (MAP), licencias médicas, permisos</p>	

<p>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 internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p> <p>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).</p> <p>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 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>Tenemos un índice de respuesta a la Encuesta de Clima Organizacional realizada de un 58% (526/900). Evidencia: Listado de Participantes, Resultados de la Encuesta.</p> <p>Fueron impartidos talleres de evaluación de desempeño con un instructor del (MAP), a todos los supervisores de Divisiones y Secciones. Evidencia: Listado de participantes</p> <p>Plan de Capacitación Elaborado</p> <p>Buzón de sugerencias Evidencia: Listado de cursos , registro de participantes, fotos.</p> <p>Se realizan actividades de reconocimiento a los empleados cada mes Evidencia: Formularios, certificados, relación de los reconocidos. 0; No se ha reportado ningún caso</p> <p>Trimestralmente</p>	<p>No se evidencia</p> <p>No se cuenta con un estudio para medir el nivel de uso de la tecnología y la comunicación</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	Evidencia: Comunicaciones, relación de participantes.	
--	--------------------------------------------------------------	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. 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/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>Asistencia de ayuda al personal, en situaciones de salud, acompañamiento a empleados en situaciones de pérdida familiares, operativos médicos, donación de uniforme deportivo, útiles escolares al Hogar Escuela Santo Domingo Sabio.</p> <p>Evidencia: Solicitudes recibidas, memoranda, imágenes, muestras en físico de los uniformes.</p> <p>Nuestros trabajos, se ha realizado sobre el marco legal que avala nuestras funciones y con evidencias que testimonian su veracidad.</p> <p>Evidencias: Comunicaciones recibidas.</p> <p>Se han realizado Operativo Limpieza de Playas, mejoramiento del asfaltado de la avenida principal que conecta y la que comunica los muelles de Haina Oriental y Occidental, realización del mercado de INESPRES en nuestras instalaciones, donación de alimentos, ropa y medicina a comunidades vecinas afectadas por fenómenos naturales.</p> <p>Evidencias: Solicitudes, Documentación, Imágenes.</p>	

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o 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>En este renglón hemos incentivado y coordinado charlas y conferencia, tendentes a crear una nueva conciencia en apoyo al medio ambiente y un manejo responsable en el uso de desechos sólidos, Programa Puerto Verde, participación Programa “Dominicana Limpia”.</p> <p>Evidencias: Memorándum, Imágenes, Brochures</p>	
<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>		<p>No se ha realizado</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>Charla de empoderamiento de las Administradora de Riesgos Laborales y Seguridad Social a la cual dimos acompañamiento y servimos como multiplicadores de esas enseñanzas.</p> <p>Evidencia: Memorándum, Material de apoyo, Listado de asistencia, Imágenes,</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>No se ha realizado</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>Donación de útiles escolares a la escuela de la comunidad, limpieza de la playa, participación del coro de niños en nuestras actividades, apertura de Sala de Lactancia y acceso a la Botica Popular</p> <p>Evidencias: Carta de solicitud, Imágenes, redes sociales</p>	
<p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>El método mediático utilizado por la Institución son las redes sociales (Instagram, Twitter, Facebook) Evidencias: Caso de la Joven de la provincia de Puerto Plata, donde la</p>	

	Institución se hizo responsable de los gastos para el tratamiento de salud	
--	----------------------------------------------------------------------------	--

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 medio ambiente, 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>En la actividad de siembra del Verano Portuario, las semillas utilizadas fueron provistas por fertilizantes, químicos dominicanos FERQUIDOS, Medio ambiente en el cual nos proveyó indumentaria de Limpieza de Playas Evidencias: Carta de solicitud, Imágenes.</p> <p>Identificando la necesidad de desarrollar en República Dominicana el concepto de “Municipalidades Portuarias”, Autoridad Portuaria Dominicana ha establecido alianzas con grupos de interés para fortalecer las relaciones entre Comunidad-Puerto y el empoderamiento de la Cultura Marítima y Portuaria.</p> <p>I. Primer Encuentro Municipalidades Portuarias: En Mayo 2017 se llevó a cabo el Primer encuentro nacional de Municipalidades Portuarias de la República Dominicana con el fin de consolidar alianzas estratégicas entre Autoridad Portuaria Dominicana y las Autoridades</p>	

Municipales, el mismo tuvo lugar en la Liga Municipal del País.

2. Firma de acuerdo interinstitucional PORTUARIA-FEDOMU:

La Autoridad Portuaria Dominicana y la Federación Dominicana de Municipios (FEDOMU) firmaron en Julio 2017 un acuerdo interinstitucional para desarrollar acciones que beneficien a los municipios que acogen a los 14 puertos del país. En el convenio rubricado por el Director Ejecutivo de la Autoridad Portuaria Dominicana, Víctor Gómez Casanova, y el presidente de FEDOMU, Rafael Hidalgo.

3. Conferencia: “Gobernanza para el Desarrollo de la Ciudad Portuaria”

, de nuestro Director Ejecutivo el Lic. Víctor Gómez Casanova celebrada el 03 de Marzo de 2018 a bordo del Ferry del Caribe por invitación la Asociación de Navieros de la República Dominicana. El tema fue presentado ante los representantes del Sector marítimo y Portuario del país.

2.2 En materia medio ambiente, desde el inicio de esta gestión se han dado pasos con el propósito de impulsar mejores prácticas medioambientales en las instalaciones portuarias y transformar las operaciones de

	<p>los puertos en la República Dominicana en una actividad amigable con el medio ambiente.</p> <p>1- El primer paso fue la creación de una Oficina de Medio Ambiente en Autoridad Portuaria Dominicana.</p> <p>2- En coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Armada de la Dominicana, en Enero 2017 se inició el movimiento de embarcaciones en las márgenes de los ríos Ozama e Isabela en cumplimiento a la resolución 13-2016 que dispone liberación del desguace de estas embarcaciones en las márgenes de estos ríos. El 31 de Julio 2017, fue retirada la ultima embarcación de un total de 22.</p> <p>3- En apoyo al Programa de Limpieza de Costas del Ministerio de Medio Ambiente y al programa de la Presidencia de la República “Dominicana Limpia”, durante dos años consecutivos cientos de empleados se sumaron a estas jornadas en todos puertos a nivel Nacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jornada Nacional De Limpieza de Costas, celebrada en el mes de Septiembre 2018 en la Playa Manresa y playita del Kilómetro 13 de la Carretera Sánchez que corresponde a la comunidad portuaria de Haina; así como en todas las playas de las comunidades portuarias a nivel nacional. 	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada Puntos Limpios del Programa Nacional de Dominicana Limpia. Celebrada el 29 de Septiembre 2018 en la Playita del Kilómetro 13 de la Carretera Sánchez que corresponde a la comunidad portuaria de Haina. <p>4- Talleres de Fortalecimiento de la Gestión Ambiental Portuaria (FOGAP) 2017 y 2018. Eventos celebrados en el mes de septiembre en las instalaciones del Hotel Crowne Plaza. Se enmarca dentro de las iniciativas contempladas en el acuerdo DR-CAFTA con el Gobierno de los Estados Unidos, con el propósito de impulsar mejores prácticas medioambientales en las instalaciones portuarias y transformar las operaciones de los puertos en la República Dominicana en una actividad amigable con el medio ambiente.</p> <p>De todas estos eventos de carácter público, la Dirección de Comunicación realizó un total de 7 gestiones de Prensa, obteniendo una exposición mediática de 117 publicaciones segmentadas de la siguiente manera:</p> <p>1. Primer Encuentro Municipalidades Portuarias.</p> <p>8 Publicaciones</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>2. Firma de acuerdo interinstitucional PORTUARIA-FEDOMU</p> <p>14 Publicaciones</p> <p>1. Conferencia: “Gobernanza para el Desarrollo de la Ciudad Portuaria” para la Asociación de Navieros de la República Dominicana.</p> <p>18 Publicaciones</p> <p>2. Ozama sin Barcos</p> <p>42 Publicaciones</p> <p>3. Jornada Nacional De Limpieza de Costas 2017.</p> <p>10 Publicaciones</p> <p>4. Jornada Puntos Limpios del Programa Nacional de Dominicana Limpia 2018.</p> <p>8 Publicaciones</p> <p>5. Taller de Fortalecimiento de la Gestión Ambiental Portuaria (FOGAP) 2018.</p> <p>17 Publicaciones</p> <p>La Institución tiene un presupuesto mensual para atender solicitudes recibidas atendiendo las prioridades de los diferentes casos.</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>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</p>	<p>Evidencias: Expedientes, Copia de cheques, Imágenes</p> <p>En nuestra política de inclusión fomentamos la participación social mediante eventos y actividades que integran a la familia portuaria, con los usuarios de los servicios que ofrecemos. Evidencias: Comunicaciones, fotos, redes sociales</p> <p>Sobre el tema de Responsabilidad Social, de destaca la Conferencia: “Gobernanza para el Desarrollo de la Ciudad Portuaria”, de nuestro Director Ejecutivo el Lic. Víctor Gómez Casanova celebrada el 03 de Marzo de 2018 a bordo del Ferry del Caribe por invitación la Asociación de Navieros de la República Dominicana. El tema fue presentado ante los representantes del Sector Marítimo y Portuario del país. También la XL reunión Portuaria del Itsmo Centroamericano con la participación de varios países.</p> <p>Por otro lado, los dos Talleres de Fortalecimiento de la Gestión Ambiental Portuaria (FOGAP) 2017 y 2018, Eventos en el mes de septiembre, respectivamente, con la participación de más de 60 representantes de los puertos a nivel nacional.</p> <p>Desde el departamento de seguridad física e industrial se implementan medidas que crean a</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha realizado</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------

<p>(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>su vez una infraestructura más segura , igual nuestro Departamento de Salud realiza frecuentemente campañas con diferentes temas de prevención. Evidencias: Listado de participantes, comunicaciones, fotos, redes sociales</p>	<p>No se ha realizado</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
<p>1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>Los servicios que ofrece la Institución generan y aportan a la economía nacional el abastecimiento e intercambio de bienes y productos importados, así como el principal canal para la exportación de los productos y mercancías que se producen en el país con esos fines. Evidencias: Estadísticas de las operaciones del Sistema Portuario Nacional y Estadísticas de la DGA</p> <p>Las actividades que se desarrollan en la generación de los servicios que ofrece la Institución tienen un impacto positivo en la sociedad dominicana, ya que sirven para crear empleos directos e indirectos, generar riquezas y atraer inversión extranjera directa. Asimismo, los sectores vinculados al Sistema Portuario Nacional desarrollan y gestionan nuevas tecnologías para impulsar y promover servicios y canales que faciliten el comercio desde y hacia la Rep. Dom.</p>	<p>No se ha medio la cantidad de servicios ofrecidos y/o ciudadanos clientes atendidos</p>

<p>3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>5. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p> <p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Más del 85% de las terminales portuarias cumple con las reglamentaciones del Código Internacional para la Protección de Buques y de las Instalaciones Portuarias (PBIP). Asimismo se cumplen las disposiciones del Ministerio de Medio Ambiente y Salud Pública en cuanto al manejo de la carga y el tratamiento a los desechos de los buques. Evidencias: Certificados de Cumplimiento del Código PBIP.</p> <p>Creación de la unidad de Atención Especializada al Exportador. Evidencia: Premio a la Excelencia Exportadora renglón Servicios por parte de ADOEXPO</p>	<p>No se ha medido</p> <p>No se ha realizado inspecciones y auditorías de resultados de impacto</p> <p>No se ha realizado Benchmarking con otras Instituciones</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>b) 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>Respuestas inmediatas para buscar resultados ante evaluaciones presentadas. Evidencias: Creación de comités para dar respuesta a situaciones presentadas, fotos y listados de miembros</p>	<p>No se ha medido</p>

<p>c) Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>d) Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>e) Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>f) 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>g) Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorías de funcionamiento de la organización.</p>	<p>Se habilitó la Sala de Lactancia en nuestra sede central para beneficio de la comunidad portuaria de Haina</p> <p>1- Como resultado del Primer Encuentro de Municipalidades Portuarias, En Mayo 2017, fue celebrada la Firma de acuerdo interinstitucional PORTUARIA-FEDOMU: con el propósito de desarrollar acciones que beneficien a los municipios que acogen a los 14 puertos del país.</p> <p>2- Como parte de los trabajos de coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Armada de la Dominicana, se retiraron un total de 22 de las embarcaciones márgenes de los Ríos Ozama e Isabela.</p> <p>Inspecciones de auditoría de nómina son realizadas periódicamente, tanto en la Oficina Central, así como en los puertos. De igual manera se realizan auditorías de los activos fijos de la Institución. De manera permanente son evaluados los controles interno de la Institución, conforme a las normas de Control Interno establecidas. Evidencias: Soporte de ejecución de los procesos, inventario de bienes, informes de saneamiento de nómina</p>	<p>No se ha realizado</p> <p>No se ha medido el valor añadido por el nivel del uso de TICs implementado en la Institución</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>h) 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>i) Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>j) Resultados de las auditorías e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>k) Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>La Institución ha recibido certificaciones por sus políticas inclusivas, “Sello RD incluye 2018”;y el manejo transparente de sus datos, “Certificación NORTIC A3”.</p> <p>El Presupuesto de La Institución se cumplió en un 87.2%, Evidencia: Presupuesto y Ejecuciones.</p> <p>Auditorías permanentes son realizadas en la Dirección Administrativa y Financiera. Se realizan inspecciones del proceso de revisión de las documentaciones soporte de los registros contables. Evidencias: Informes emitidos por auditores participantes, informes de revisión y registro del personal, entre otros</p>	<p>No se ha medido</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.