



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos (ANAMAR)

FECHA

Nov. 2020

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
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>Contamos con Misión y Visión. Durante la revisión de esta participó el consejo de directores de la ANAMAR, el cual lo conforman las siguientes instituciones: MIC, ARD, APORDOM y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y el 100% del personal.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Consejo 2019 en la cual fue revisada y aprobada la Misión y la visión de la ANAMAR. • Minuta reunión revisión misión, visión y valores. Participaron 100% de los empleados en su momento. <p>Contamos con un marco de valores: El respeto por nuestro planeta, aptitud científica, visionaria, proactiva e innovadora, alineados a nuestra misión y visión. Respetando el marco de valores del sector público.</p> <p>Evidencia: Cuadro organigrama, misión, visión y valores en oficinas.</p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p> <p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>Contamos con posters y cuadernillos que resaltan la misión, visión y valores en todas las oficinas de la ANAMAR, así como en la página web para acceso a los grupos de interés, donde se encuentran también publicados los objetivos estratégicos de la Institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Murales • Brochures <p>Publicaciones en página web.</p> <p>La institución fue creada en el año 2007 mediante la ley 66-07 y la segunda revisión fue realizada en el 2019 a raíz de la formulación del Plan Estratégico Institucional 2019-2023.</p> <p>Los valores y el respeto hacia los demás en la ANAMAR, son recalcados a través de reuniones periódicas con todo el personal de la institución y dirigidos por la alta dirección.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de ética institucional • Minuta reuniones <p>Comunicación resaltando los valores éticos de la función pública.</p> <p>La Enc. de RRHH es la responsable de promover el buen comportamiento y reducir los potenciales conflictos que se puedan presentar en la institución. Mediante recordatorios en murales en las oficinas.</p> <p>Evidencia: Imagen recordatoria.</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>Para acentuar la confianza mutua, lealtad y respeto entre los empleados, la ANAMAR ha abierto espacios de comunicación que se realizan en reuniones frecuentes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta reuniones <p>Convocatoria y registro de participantes.</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, diversidad).</p> <p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema</p>	<p>Contamos con una estructura organizacional definida, en las cuales están identificados los niveles de funciones y responsabilidades.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manuel de Cargos • Manuel de Funciones; • Mapa de Procesos • PEI 2019-2023 <p>Actualmente contamos con un organigrama institucional aprobado por el MAP en el 2017.</p> <p>Evidencia: Resolución MAP 11/2017.</p> <p>Contamos con el Plan operativo anual donde se identifican cada una de las metas, actividades y responsables involucrados para cada una de las mismas, garantizando así su evaluación y medición.</p> <p>Evidencia: POA 2019.</p> <p>La ANAMAR cuenta con una Metodología de Valoración y Administración de Riesgos,</p>	

<p>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 alinear 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>que facilita la administración y valoración de los riesgos concernientes a cada uno de los objetivos plasmados en los POA'S de las áreas de ANAMAR para garantizar el logro de estos. Semestralmente se elabora un informe de avance de ejecución del POA.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodología de Valoración y Administración de Riesgos • POA <p>Informe de Avance de ejecución POA</p> <p>Contamos con la implementación de la CCC, como gestión de la calidad para garantizar altos estándares de calidad de los servicios brindados al estado o ciudadano.</p> <p>Evidencia: CCC 2019-2021</p> <p>Contamos con nuestro POA alineados a nuestro PEI. El ciudadano cliente puede solicitar nuestros servicios de manera electrónica vía nuestra página web.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • POA • Solicitud servicio página web. <p>Contamos con instalaciones y equipos necesarios para el buen desempeño de las labores y funciones.</p> <p>Evidencia: Inventario equipos (Memoria Institucional 2019).</p> <p>Contamos con correo institucional, murales, página web, publicación memoria institucional para garantizar una comunicación interna y externa.</p> <p>Evidencia:</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>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Memoria Institucional • Correo institucional. <p>La máxima autoridad lidera en pro de la mejora continua de la calidad e innovación mediante la implementación de modelo de calidad CAF, CCC publicada y gestión de la cultura de innovación, mediante la ampliación de nuestra plataforma tecnológica, vía la adquisición de equipos y software de punta para el desarrollo de proyectos de investigación.</p> <p>El líder comunica las iniciativas mediante comunicaciones y correos, así como los resultados esperados de los mismos, Ej. Al momento de realizar la autoevaluación el CAF, CCC se especificó el fin mediante correo.</p> <p>Evidencia: Comunicaciones y correos.</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>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>En la ANAMAR de la alta dirección y a todos los niveles de la organización se presentan acciones de cumplimiento de acuerdo con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaración jurada de los funcionarios • Valores Institucionales • POA <p>Comité de Calidad</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>Mediante el procedimiento de capacitación y desarrollo del personal en la ANAMAR, se plasmaron las directrices para la planificación, ejecución y evaluación de la capacitación de acuerdo con los requerimientos establecidos en el PEI y POA, para lograr un buen nivel de eficiencia y desempeño del personal en igualdad de oportunidades, así como contribuir con el crecimiento y desarrollo individual e institucional. Por medio de correos internos se promovió la participación de los colaboradores y planes de capacitación. Cabe destacar que existe una cultura de confianza y respeto entre los líderes y empleados, lo cual se evidencia a través de iniciativas de cooperación e involucramiento del personal para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación • Procedimiento de capacitación y desarrollo del personal. • Actividades de integración. • Expediente de los empleados, acciones de personal. 	
<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>La comunicación de asuntos claves institucionales se realiza a través del correo electrónico, reuniones y mural interno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos a todo el personal • Mural informativo 	

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias • Minutas reuniones • Control de asistencia. <p>La ANAMAR brinda apoyo a sus empleados, aportando herramientas, equipos, asesorías, capacitaciones para la realización de sus labores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos por área • Manual de cargos • Herramientas de trabajo. <p>La máxima autoridad de la ANAMAR y los mandos medios realizan reuniones con los encargados de las diferentes divisiones, con la finalidad de lograr un desempeño individual y grupal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos de seguimiento • Minutas reuniones • Capacitaciones a empleados • Certificados • Invitaciones vía correo electrónico. <p>En la ANAMAR se promueve y motiva a los empleados, con la participación, investigación y mejora continua, delegando niveles de responsabilidad a aquellos que muestran capacidad para realizar el trabajo delegado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de actividades • Comunicaciones • Correos electrónicos. 	
---	--	--

7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.	La institución promueve una cultura de aprendizaje e incentiva al equipo técnico y científico a la participación en expediciones científicas oceanográficas y actividades en conjunto con otras instituciones afines. Evidencias:	
8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Fotografías • Informes de las actividades realizadas. 	
9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.	Los líderes promueven la participación de los empleados en la toma de decisiones, solicitando y recibiendo recomendaciones y propuestas de estos. Evidencias:	
	<ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos • Minutas reuniones. 	
10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.	Las iniciativas para el reconocimiento y recompensa al personal y equipos de personas se realizan de manera general. Evidencias:	
	Bono por desempeño.	
	La ANAMAR, respeta y atiende necesidades específicas del personal, que son presentadas a la institución por el medio correspondiente. Evidencias:	
	Permisos para fines académicos, apoyo y solidaridad en caso de enfermedades y/o fallecimiento de familiares, nacimiento de hijos, etc.	

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. 	<p>La ANAMAR en conjunto con las demás instituciones que componen el consejo de directos, analiza y comparte y discute las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, las cuales son canalizadas a las áreas competentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contacto constante con grupo de interés, APORDOM, MIC, ARMADA, Ministerio Medio Ambiente, Ministerio Energías y Minas y MINERD. • Identificados en PEI 2019-2023. <p>En la ANAMAR se mantiene una participación sobre el rol institucional, identificando su impacto en la END, basando sus actividades y proyectos en la misma. Así contribuye con las autoridades en la definición de las políticas públicas.</p> <p>Evidencias: PEI 2019-2023.</p> <p>Los objetivos y metas de la ANAMAR están alineados en consonancia con la END en función del impacto y relación de dependencia del MINPRE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional 2019 • Plan Estratégico Institucional y Planes Operativos Anuales <p>Los objetivos y metas de la ANAMAR están alineados con las políticas públicas definidas en la Estrategia Nacional de Desarrollo. Las mismas son traducidas a partidas que se incluyen en el presupuesto anual de la Institución.</p> <p>Evidencia:</p>	
--	---	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Institucional • PEI 2019-2023 • POA • Realización de actividades en conjunto con instituciones del Estado en procura de crear un marco legal y de acción con cada una de ellas mediante la concertación de acuerdos puntuales. <p>El poder contar con actores claves tanto nacionales como internacionales en las diferentes actividades y proyectos llevados a cabo por la ANAMAR es fundamental para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de grupos de interés • Fotografías • Registro de asistencia <p>La ANAMAR mantiene relaciones activas con autoridades políticas, tanto ejecutivas como legislativas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Representación del poder Ejecutivo ante los organismos internacionales en todo lo relativo al mar sus usos y derechos. • Proyectos, planes y consultas técnicas. <p>Desarrollar sinergias con otras Instituciones del Estado dominicano es uno de los objetivos generales del 1er Eje Estratégico "Fortalecimiento Institucional" de la ANAMAR. Así como llevar a cabo actividades en conjunto con instituciones a</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>finés tanto a nivel nacional como internacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos suscritos con diversas instituciones vinculadas a los sectores de competencia. • Invitaciones, publicaciones de fotos y control de asistencia de actividades y talleres. <p>Se evidencia participación de la ANAMAR en actividades locales e internacionales relacionadas a temas de interés de los sectores de competencia de la ANAMAR.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Fotos, publicaciones, y breve reseña de las actividades en el portal web institucional y redes sociales.</p> <p>La alta dirección de la ANAMAR promueve el reconocimiento público de la organización, sus servicios e imagen, mediante la participación en actividades nacionales e internacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta reunión Socialización política de comunicación interna y externa existente y presentación vocero oficial. • Redes sociales • Página web institucional. • Carta Compromiso al Ciudadano • Notas de Prensa en periódicos físico y digital. • Participación de la máxima autoridad en asambleas y foros nacionales e internacionales 	
---	---	--

10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.	N/A	relativos al mar, sus usos y derechos.
---	-----	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consejo de directores de la ANAMAR está conformado por instituciones relevantes del sector marítimo con los cuales se comparten los temas principales de la institución como: proyectos, programas y actividades a realizar, presupuesto, y resultados de las acciones ejecutadas. • Plan Estratégico Institucional 2019-2023 identifica grupos relevantes interés con los cuales la ANAMAR puede llevar a cabo actividades en conjunto por su condición de institución multisectorial. • Mapa de procesos refleja grupos de interés en procesos misionales. <p>Evidencias:</p>	

<p>interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de instituciones regionales y globales de instituciones con competencias diversas en el Sector Marítimo, en el PEI 2019-2023 de la ANAMAR. • La ANAMAR realiza estudios, proyectos e investigaciones en conjunto con otras instituciones afines del sector marítimo, con las cuales se analizan y revisan las informaciones de interés y sus resultados. • Realización de Conferencias Marítimas Oceanográficas (CIMO) con el objetivo de compartir conocimientos y proyectos realizados con representantes de instituciones nacionales e internacionales relacionados al sector. 	
<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>La ANAMAR a través de su portal web, publica los proyectos, programas y actividades realizadas en conjunto con otras instituciones homologas y afines del sector marítimo y marinos de la RD.</p> <p>Semestralmente se elabora un informe de avance del POA de la institución. Trimestralmente se realiza informe de ejecución físico-financiero de la ANAMAR.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de POA • Informes de ejecución físico – financiero • Aplicación Autodiagnóstico en base al Modelo CAF. 	

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas (por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>Se evidencia la implementación formal del proceso de planificación estratégica y de CAF en donde se identifican oportunidades y amenazas, y riesgos de la ANAMAR.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2019-2023 • Metodología de Valoración y Administración de Riesgos • Análisis FODA - PEI • POA <p>Plan de Mejora CAF</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p> <p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>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.</p>	<p>La ANAMAR cuenta con un Plan Estratégico Institucional alineado a la END 2030, formulado en base a la ley 66-07 y en base a las informaciones relevantes del sector, así como con un POA, en donde se detallan los productos intermedios, terminales, indicadores, metas, riesgos y responsables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • POA <p>Los intereses del sector marítimo son tomados en consideración. Periódicamente se realizan reuniones con los representantes de las instituciones miembros del Consejo de la ANAMAR. Acta de Consejo</p> <p>Se evidencia el informe de seguimiento semestral del POA, matriz de evaluación y monitoreo, e Informe anual de evaluación de metas físico-financieras.</p>	

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe avance POA • Matriz de evaluación y monitoreo • Informe Anual de Ejecución Físico-Financiero • Memoria Institucional <p>Se dispone de proceso presupuestario de acuerdo con las necesidades de LA ANAMAR tomando en consideración el POA en base el anteproyecto de presupuesto elaborado y aprobado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anteproyecto de Presupuesto • Ejecución presupuestaria trimestral con inversión planificada en POA, considerando los gastos correspondientes a dirección y coordinación. • Matriz anteproyecto presupuesto en donde se refleja la asignación de recursos por actividad, de acuerdo con la nueva Estructura Programática <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual <p>Por la misión que cumple la ANAMAR, de acuerdo su ley 66-07 y reglamento No. 323-12. La ANAMAR está comprometida con un sin números de políticas sociales como son: la protección de los recursos costeros marinos, la conservación de nuestros recursos vivos y no vivos situados en el espejo de agua del mar, suelo y subsuelo y la concientización ciudadana de la importancia que tienen los recursos</p>	
--	---	--

	<p>marinos para el bienestar presente y futuro de todos los dominicanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Publicaciones.• Informes técnicos elaborados• Charlas educativas• Conferencias Marítimas Oceanográficas.	
--	---	--

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
<p>1. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p> <p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>En el 2017 modificó la estructura organizativa de la ANAMAR. En ese mismo orden el manual de cargos de la ANAMAR se revisó y actualizó a mediados del 2018 y fue aprobado por el MAP. En ese mismo orden se elaboró el Manual de Procedimientos Misionales el cual fue aprobado por el MAP.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos Misionales de la ANAMAR. • Resolución No, 16/201, que aprueba la modificación del Manual de Organización y funciones de la ANAMAR. • Descripción proyectos y programas de la ANAMAR. • Procedimientos áreas de apoyo y estratégicas <p>Cada eje estratégico está articulado a su área y es el resultado del análisis de sus competencias, planes y tareas. Anualmente se realiza el POA Y semestralmente se realiza un informe de avance y seguimiento por producto para cada uno de los ejes que componen el PEI.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación del desempeño por resultados. • Manual de Cargos • PEI 	

<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>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>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de avance de ejecución POA. • Iniciada la evaluación del desempeño institucional. <p>Cada área dispone de planes operativos, en donde se detallan sus objetivos y metas, cuyos resultados son reflejados en los informes de avance y seguimientos elaborados.</p> <p>Evidencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas y Procedimientos • Plan Operativo Anual • Informe de avance y seguimiento del POA. <p>El Plan Estratégico Institucional, la Misión, Visión y Valores, están cargados en el portal web de la ANAMAR, en todas las oficinas y folleto de la ANAMAR.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadros con la Misión, Visión y Valores en la institución. • Cuadro organigrama en oficinas. • Folleto institucional • Folleto CCC <p>La ANAMAR realiza un informe de monitoreo semestralmente del POA. Periódicamente se realizan reuniones con los encargados de las áreas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de avance de ejecución del POA. • Minutas reuniones. 	
--	---	--

<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de avance de ejecución del POA, como herramienta para medir el rendimiento global, por eje estratégico y por área. • Informe de evaluación de auditoría de la CCC. <p>Se evidencia que la ANAMAR ha realizado reuniones con representantes de instituciones del sector público – privado en busca de mejorar las estrategias y métodos de planificación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías • Minuta reunión 	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>La ANAMAR cuenta con un plan de capacitación para el personal, de acuerdo con sus funciones.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz Plan de Capacitación 2019 • Certificados de Participación • Lista de asistencia a talleres 	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>En la ANAMAR se monitorean constantemente los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación al cambio, mediante el cumplimiento del POA.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Informes de avance de ejecución del POA.</p>	

<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>La ANAMAR realiza esfuerzos para adquirir los equipos técnicos-científicos necesarios para contar con una plataforma tecnológica adecuada para el cumplimiento de sus funciones de acuerdo con la Ley 66-07. Se evidencia la implementación de equipos tecnológicos internos a requerimiento y demanda de los servicios ofrecidos por las áreas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso de compra. • Inventario de equipos <p>Objetivo General 1.3 del PEI.</p>	
<p>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.).</p>	<p>Se evidencia la implementación de prácticas básicas de gestión de proyectos, portafolio, calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz Proyectos Propuestos • Perfiles de proyectos • Cronogramas de trabajos • Informe de Evaluación anual de metas física-financieras • Informes de avance de ejecución POA. 	<p>Continuar con el proceso de fortalecimiento de las prácticas de gestión de proyectos. Desarrollar un plan de Gestión del Cambio.</p>
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>Se evidencia la definición de la Estructura Programática Presupuestaria con producción anual de la ANAMAR, articulada al END 2030.</p> <p>Manual de Procedimientos División Administrativa y Financiera.</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Se evidencia que, en la ANAMAR, se escuchan las sugerencias de los colaboradores y los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima laboral 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción al ciudadano para los servicios comprometidos en la CCC • Buzones de quejas y sugerencias. 	
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.	<p>Se evidencia que la ANAMAR promueve el uso de herramientas de administración electrónica, contribuyendo así con la mejora continua de los servicios ofrecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos adquiridos acorde a las necesidades del Dpto. Técnico-Científico. • Disponibilidad de herramientas electrónicas críticas: equipos informáticos, licencias, y correos electrónicos, utilizando algunos sistemas de gestión para los procesos administrativos y financieros 	

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
----------	--------------------------------------	-----------------

<p>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.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>La División de RRHH completa periódicamente la matriz que contiene todos los datos necesarios de los empleados, como son; datos personales, vacaciones, licencias, cursos, diplomados, etc.</p> <p>Evidencia: Matriz Excel de RRHH/SASP</p> <p>La ANAMAR cuenta con un Manual de RRHH alineado a la Ley de Función Pública No. 41-08 y a la Ley Orgánica de Administración Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de RRHH aprobado por la MAE • Política de permisos, tardanzas, vacaciones y licencia. <p>La División de RRHH gestiona el capital humano de acuerdo con los perfiles desarrollados en el Manual de Cargos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de cargos • Documentos tramitados a RRHH currículo de personal y solicitudes. <p>La ANAMAR mediante el Manual de Políticas de Recursos Humanos, establece todos los procedimientos para llenar vacantes por nuevo ingreso o promoción, que se ejecuta mediante el proceso Dotación de Recursos Humanos; igualmente como se establecen los mecanismos para los reconocimientos y recompensa. Las asignaciones de funciones de gestión, con criterios</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>objetivos están establecidas en el Manual de Cargos basado en Competencias y son reforzadas en las descripciones de actividades de los procesos de cada área. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas de RRHH. <p>Manual de Cargos La ANAMAR apoya la cultura del desempeño y reconoce a sus empleados en base a resultados. Durante el 2020 se implementó la evaluación por desempeño. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de desempeño. • Política de reconocimientos empleados del año. <p>La División de RRHH actualizó el Manual de Cargos de la institución Evidencias: Resolución aprobatoria Manual de Cargos de la ANAMAR La División de RRHH cuenta con la Matriz de RRHH donde están todos los registros de cada uno de los empleados, con sus datos, vacaciones disfrutadas y no disfrutadas. Así mismo utiliza el correo interno para comunicarse, hacer solicitudes de capacitación tomada, por las solicitudes y pedidos de la OPTIC (Oficina Presidencial de Tecnología de la Información y Comunicación) a través de nuestra División de Tecnología Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos. • Lista de asistencias a cursos y eventos de formación. 	
---	---	--

<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>Certificados de participación.</p> <p>La ANAMAR mediante el proceso Reclutamiento y Selección de Personal, aplica un procedimiento de justicia e igualdad de oportunidades.</p> <p>Evidencia: Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal.</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, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>La institución promueve a la profesionalización de los servidores, ofreciendo oportunidad de crecimiento, que vayan acordes a las necesidades de la Organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación 2020 • Cursos, talleres, y diplomados, tomados por los empleados. <p>Ofertas académicas – correos electrónicos, otros documentos del expediente de los empleados.</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>La institución apoya la capacitación del personal a requerimiento de las áreas para desarrollar las capacidades. Las capacitaciones deben responder a las necesidades de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofertas académicas. 	

	Gestión de becas.	
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.	El Plan Anual de Desarrollo y Capacitación de la ANAMAR, es elaborado en base a los objetivos definidos a corto y largo plazo en el PEI y POA. Las capacitaciones se realizan para todos los empleados, tomando la información proveniente de la comparación entre el perfil del cargo y las capacidades de sus ocupantes y también en base a las recomendaciones de los supervisores de las diferentes áreas. Evidencias: Listas de participación de los diferentes talleres tomados.	
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.	La institución apoya las capacitaciones a los empleados para desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo. Así mismo desarrolla estas habilidades ofreciendo cursos/talleres a colegios/escuelas. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Participación de colaboradores y socios en foros, conferencias y talleres. • • Manual de cargos Charlas educativas en centros educativos.	
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).	La ANAMAR, mediante el proceso de Inducción de personal, aplica el procedimiento de inducción a los nuevos empleados Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción Procedimiento de Inducción	

<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La institución apoya la movilidad externa, por medio de los concursos realizados por el MAP. Evidencias: Concursos</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La ANAMAR promueve la capacitación por medios virtuales y presenciales, a través de las entidades autorizadas y empresas privadas que imparten estos temas. Evidencias: • Correos o Comunicaciones de la oferta curricular. • Certificados de participación.</p>	
<p>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.</p>	<p>EL Plan Anual de Capacitación de la ANAMAR abarca cursos técnicos relacionados con la gestión de riesgos para las áreas misionales que los requieren. También se han realizado inducciones a todo el personal sobre el código de ética. Evidencias: • Plan anual de capacitación 2020. • Taller Régimen Ético disciplinario.</p>	
<p>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.</p>	<p>La institución cuenta con un cálculo de viáticos al exterior e interior, con dicho cálculo, la institución evalúa el impacto de los programas de formación, en el exterior como en el interior. Evidencias: • Procedimiento de viáticos al exterior.</p>	
<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>La institución no tiene distinción de género y apoya sin distinción la participación de las mujeres, por medio de su contratación en la institución y promoviendo la profesionalización de estas. Evidencias:</p>	

	Porcentajes de mujeres en las capacitaciones.	
--	---	--

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.	La ANAMAR tiene una cultura de comunicación abierta, de diálogo. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Correos y comunicaciones enviadas. • Reuniones y charlas. • Participación en cursos y seminarios. 	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	En la Institución se realizan reuniones con los empleados periódicamente. Siempre se escuchan las ideas que aportan todos los empleados, ya sea directamente al presidente de la institución o por medio de RRHH. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Minutas reuniones 	
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.	La ANAMAR realizó el proceso de votación y selección de la Comisión de Ética Pública. La institución apoya el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos, identificación e implantación de acciones de mejora. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Comisión de Ética Pública. 	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleado sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	La institución participó de la encuesta de Clima Organizacional, elaborado por el MAP y socializó los resultados, buscando mejoras de los puntos con evaluación baja. Evidencias:	

	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia a Reuniones sostenidas con el analista del MAP. • Minutas de reuniones. 	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	<p>La División de RRHH aplica la encuesta de Clima Organizacional a través del MAP a todos los empleados de la ANAMAR.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan De Mejora. • Tabulaciones • Informe de resultados de la encuesta. 	
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.	<p>La División de RRHH tiene un correo abierto, así mismo las áreas realizan sus opiniones a los encargados.</p> <p>Evidencias: Correo RRHH</p>	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>La ANAMAR mantiene una adecuada infraestructura física y ambiental. El mayor porcentaje de los empleados está de acuerdo según la encuesta de clima Organizacional realizada. La ANAMAR mantiene una adecuada infraestructura física y ambiental.</p> <p>Evidencia: Encuesta Clima Organizacional</p>	
8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.	<p>La ANAMAR garantiza que los empleados cuenten con una estructura física y horario de trabajo adecuado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de instalaciones físicas. • Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo 	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>En la ANAMAR no se han presentado casos de empleados desfavorecidos o con discapacidad, pero si fuese el caso se tomaría</p>	

	especial atención a los mismos, sin excepción.	
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).	La ANAMAR, comprometida con el tema social, organiza reuniones sociales por cumpleaños y por Navidad. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías. Factura catering.	

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
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.).	ANAMAR cuenta con una red de proveedores de servicios y productos vinculados con el sector en el cual se desempeñan sus funciones. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Cotizaciones Proveedores de piezas para lanchas. • Cotizaciones facturas de equipos científicos. • Cotizaciones laboratorios, entre otros. 	
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.	Acuerdos de colaboración se han llevado a cabo por la ANAMAR y demás instituciones. Evidencias Acuerdos de colaboración con: <ul style="list-style-type: none"> • MOU MIT SOS Carbon. • Alcaldía Boca Chica. • MOU FUDPHU. • MOU ARD. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • MOU Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones. • MOU UNIBE. • MOU Ministerio Energías y Minas. • MOU Instituto Oceanográfico Español (IEO). 	
3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.	Desarrollo de charlas, diplomados en colaboración con distintas instituciones: UNPHU, INDHRI, CASSD, UNIBE, entre otras. Evidencias: Fotografías.	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Reuniones periódicas con el fin de dar seguimiento a las alianzas. Evidencias: Minutas reuniones	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	La ANAMAR cuenta con socios estratégicos para el desarrollo de alianzas y programas para el bienestar del país. Evidencias: Acuerdos de colaboración.	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Se evidencia documento en donde se establecen los roles de los colaboradores por actividad. Minuta reunión.	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	No aplica	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se realizan reuniones periódicas con el fin de intercambiar ideas y propiciar intercambio de opiniones. Evidencias: Minutas reuniones.	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	ANAMAR realiza el proceso de selección apegado a la normativa de compras exigidas por el estado dominicano. Evidencias:	

	Adjudicación procesos de compras a Mipymes.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.).	La ANAMAR cuenta con los canales adecuados de información y mantiene un constante seguimiento de estos. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de compras y contrataciones (licitaciones, concursos y comparación de precio. • Contamos con la página Web Institucional www.anamar.gob.do Redes sociales: Facebook y Twitter e Instagram.	
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.	Se muestran algunos avances: <ul style="list-style-type: none"> • Incorporación del enlace al 311 en la página web de la ANAMAR www.anamar.gob.do • Buzón de quejas y sugerencias. • *462 www.dominicana.gob.do	
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.	La ANAMAR aplica encuestas de satisfacción a aquellos ciudadanos/clientes con los cuales se realicen proyectos en conjunto o se le suministre algún tipo de asesoría, una vez prestado el servicio. Estos resultados son presentados a través del comité de calidad al presidente de la ANAMAR. Evidencias: Encuestas de satisfacción	

<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogiéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>La ANAMAR cuenta con el buzón de sugerencias como los canales electrónicos para recoger la información. Evidencias: Fotografía buzón de sugerencias</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>A través del Portal transparencia de la Página Web se comunica toda la gestión de La ANAMAR en lo relativo al desempeño de sus funciones, estructura orgánica, publicaciones, proyectos y actividades realizadas. Evidencias: Página web www.anamar.gob.do</p>	
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>No aplica</p>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>La ANAMAR a través de la carta compromiso aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) pone a disposición de los clientes un catálogo de servicios en donde se compromete con los requerimientos del cliente ciudadano, en lo relativo a calidad del producto, tiempo de entrega y requisitos del servicio. Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano de la ANAMAR 2019-2021.</p>	

<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Existen canales de recepción de información y con personal a cargo de dar seguimiento y mantener actualizada las informaciones contenidas en la página web y en las redes sociales. Evidencia: Descripción de cargo del Encargado de TICS.</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.3.Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Se realiza asignación presupuestaria, conforme a lo programado en el Plan Operativo Anual (POA). Evidencia: Asignación presupuestaria y los POAs por área.</p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se realizan análisis de ingresos, costos y gastos y de esta forma se analizan los riesgos. Evidencia: Matriz de solicitud de ingresos.</p>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Se asegura por medio del uso del Sistema de Gestión Integral y Financiera (SIGEF), el Portal Transaccional de Compras y Contrataciones, a través de la Contraloría, y a través de la Cámara de Cuentas. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Informe SIGEF. Informe Portal de Compras</p>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>La ANAMAR asegura la gestión eficaz de sus cursos usando sistemas de control eficientes. Evidencia: Matriz de la DIGECO.</p>	

5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuestos por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Para tener un control presupuestario, la ANAMAR cuenta con una asignación presupuestaria por producto de acuerdo con la estructura programática. Evidencia: Informe ejecución anual físico – financiero.	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Las Divisiones planifican, tomando en cuenta el POA y los recursos se asignan de acuerdo con las tareas. Evidencia: POA'S por área	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	Cuando es necesario realizar alguna inversión en algún proyecto siempre se considera el beneficio y los aportes de conocimiento que puedan ofrecer al ciudadano. Evidencia: Informe Físico-Financiero Trimestral.	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Trimestralmente se elabora un informe de la ejecución Físico-Financiero por producto, en donde se realiza un comparativo entre lo planificado y ejecutado y se remite a la División Financiera y Administrativa. Evidencia: Informe trimestral ejecución físico-financiera.	

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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.	ANAMAR cuenta con un informe de Control de Solicitud de información, elaborado mensualmente con las informaciones solicitadas y contestadas. Evidencia:	

<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, asegurando su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus 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>Informe de Control de Solicitud de información.</p> <p>ANAMAR cuenta con procedimientos para la entrega y manejo de la información que es entregada a entidades externas, por ejemplo: mapa topo batimétrico, ficha de condiciones ambientales de ecosistemas marinos, encuestas de satisfacción, entre otros.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción. • Control de recibo del mapa. <p>Fichas e informes.</p> <p>ANAMAR trabaja bajo estrictos controles en sus procesos apegados al plan operativo y estratégico de la institución y las NORTICS.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web. • Portal de transparencia. • Redes sociales. • Enlace al SAIP. <p>Enlace al 311.</p> <p>La ANAMAR cuenta con todos los canales de información adecuados que permiten que todos tengan acceso a la información.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web. • Portal de transparencia. • Redes sociales. • Correos electrónicos. <p>Enlace al SAIP y enlace al 311.</p> <p>Se realizan constantes reuniones de intercambio de ideas entre el personal</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>técnico e incluso se tienen comisiones en diferentes tópicos para tal fin. Evidencia: Minutas reuniones y fotos. ANAMAR utiliza los canales regulares WEB, Correo electrónico, entre otros donde se comparte y socializa información relevante de acuerdo con las necesidades e intereses. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos • Página web. • Redes sociales. <p>La ANAMAR ya cuenta con el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP) herramienta que sirve para el registro y control de los recursos humanos, nómina, reclutamiento, selección y capacitación. De igual forma cuenta con un sistema de inventario en donde se lleva el control de todos los activos fijos de la institución. Con estos sistemas hacemos más fáciles la gestión y los procesos para el logro de los objetivos dentro de la ANAMAR. Evidencia: SASP.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>ANAMAR cuenta con la tecnología y equipos necesarios para la correcta información. Evidencias: Equipos informáticos.</p>	

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados ✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas. <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p>	<p>ANAMAR asigna los equipos tecnológicos de acuerdo con las necesidades y al trabajo realizado por los diferentes departamentos. Contamos con PC, laptops e impresoras multifuncionales, proyector.</p> <p>Evidencia: Equipos informáticos colocados en cada área de trabajo.</p> <p>ANAMAR cuenta con un programa de supervisión de uso y manejo de los equipos, sólo siendo usados por los que poseen la experticia para tal fin.</p> <p>ANAMAR cuenta con correos electrónicos de uso interno y externo: info@anamar.gob.do, contacto@anamar.gob.do, Enlace al sistema 311 y SAIP, Desarrollo y mantenimiento de redes internas y externas de comunicación y manejo de redes sociales.</p> <p>ANAMAR implementa un uso de TIC adecuado para el manejo de la información que se desarrolla a través de los proyectos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes del departamento técnico. • Portal web y de transparencia. <p>Redes sociales. La ANAMAR cuenta con el catálogo de servicios expuesto en el portal web con su descripción, responsable, tiempo de entrega y contacto según lo requiera.</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>Evidencia: Portal web/servicios. ANAMAR cuenta con los recursos tecnológicos y se mantiene a la vanguardia de lo necesario para desempeñar las labores de los diferentes cargos. ANAMAR recicla los tóneres de las impresoras para su relleno, también cuenta con un cintillo de conciencia medioambiental en cada correo electrónico. Evidencia: Tóneres usados dentro de cajas, correos electrónicos.</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p> <p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p>	<p>No aplica</p> <p>ANAMAR mantiene un control y supervisión permanente del uso de los equipos in situ.</p>	

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>ANAMAR realiza un mantenimiento periódico del equipamiento de acuerdo con los estándares de calidad requerido por el proveedor. Evidencia: Factura por concepto de reparación y mantenimiento de las instalaciones de las oficinas de la ANAMAR.</p>	
<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>ANAMAR cuenta con personal que da seguimiento al uso de los medios de transporte y energía los cuales son usados bajo un programa y revisados por los superiores. Evidencia: Factura de mantenimiento de vehículos y lancha de la institución.</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>No aplica</p>	
<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyéndola posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>ANAMAR cuenta con uso racional de los equipos y establece la subcontratación de servicios para así establecer mejor manejo. Evidencia: Factura subcontratación programa de administración de costos de impresiones.</p>	
<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>No aplica</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
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p>	<p>Nuestros procesos están identificados, descritos y documentos en el mapa de procesos, así como en el manual de procedimientos misionales. Los procesos misionales de la ANAMAR se identifican a partir de su relación con los productos y la ejecución de la misión de la institución. La ANAMAR describe y documenta los procesos y procedimientos de las 10 divisiones de áreas que la componen.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas y Procedimientos • Mapa de procesos • Mapa de producción • Estructura organizativa • Manuales de procedimientos por área. <p>La ANAMAR ha identificado y designado las responsabilidades a los propietarios de los procesos y procedimientos. Cada proceso tiene su responsable designado. Las definiciones de cada rol están definidas en el Manual de Cargos de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos • Manual de Procedimientos 	

<p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>Se dispone de una metodología para la Valoración y Administración de Riesgos, en la cual se explica el proceso, los roles y responsabilidades y la forma de documentación.</p> <p>Se ha designado responsabilidad para coordinar el proceso de aplicación de la VAR (incluye planificar su aplicación, establecer tiempo y forma, tramitar y compilar los resultados).</p> <p>Evidencia: Matriz Valoración y Administración de Riesgos</p> <p>La organización ha establecido en su plan estratégico, objetivos generales por eje estratégico. De estos salen las líneas de acción, actividades y tareas que se vinculan a iniciativas o a procesos dentro de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2019-2023 <p>POA 2020</p> <p>A los empleados se les involucra a través de las reuniones de seguimiento realizadas periódicamente, los cuales se reúnen para detallar las actividades y proyectos realizados, y resolver y tratar las no conformidades o mejoras propuestas, a través de lluvias de ideas.</p> <p>Evidencias: Minutas reuniones</p> <p>La asignación de recursos se asigna a través de diferentes rutas, una es la elaboración de los planes operativos por</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>área, que apuntan al logro de una acción coordinada con las demás áreas de la ANAMAR.</p> <p>La nueva estructura organizativa de la ANAMAR responde a las necesidades de las áreas misionales que tienen a su cargo los procesos que dan los productos y servicios a los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes operativos anuales <p>Proyectos de Calidad, como la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>En la ANAMAR se validan los resultados a través de las encuestas de satisfacción aplicadas a aquellos ciudadanos/clientes con los cuales se realicen proyectos en conjunto o se les suministre algún tipo de asesoría, una vez prestado el servicio.</p> <p>Esta encuesta aplica para los servicios/productos comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual tenemos compromisos para 3 servicios/productos comprometidos, los atributos comprometidos son la profesionalidad y el tiempo de respuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Carta Compromiso al Ciudadano (cuadro de Compromisos de calidad establecidos).</p>	<p>No se evidencia simplificación de los procesos, ni definición de la periodicidad para estos fines.</p>
---	--	---

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Se evidencian informes trimestrales sobre el monitoreo y evaluación del impacto de las TIC y servicios electrónicos.</p> <p>Evidencias: Informes TIC</p> <p>Las mejoras realizadas se gestionan por planes de mejoras, en todos los casos se establecen los recursos necesarios para llevar a cabo la innovación. Los proyectos y actividades se gestionan realizando análisis de riesgos a los fines de poder culminar los mismos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación 2020 • Planes de mejora • Visitas de otras organizaciones homólogas. • MOU ANAMAR & Instituto Oceanográfico Español. • MOU ANAMAR & UNPHU • MOU ANAMAR & UNIBE • MOU ANAMAR & Universidad Complutense de Madrid 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>La institución ha identificado y desarrollado los productos/servicios de los procesos nucleares, ya que estos son los productos/servicios de las áreas misionales, que son las responsables de su producción. Estos productos y</p>	

	<p>servicios están completamente detallados, a la fecha se tiene 14 productos/servicios, 3 de éstos están comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano de la ANAMAR.</p> <p>Evidencia: Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca de los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y diversidad, etc.).</p>	<p>Se aplican encuestas de Satisfacción a aquellos ciudadanos/clientes con los cuales se realicen proyectos en conjunto o se les suministre algún tipo de asesoría, una vez prestado el servicio y se cuentan además con los buzones para quejas y sugerencias en la División de Tecnologías de la Información y Comunicación como online en el portal web institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Satisfacción. http://anamar.gob.do/app/do/contac.asp x 	
<p>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.</p>	<p>Todas las informaciones se tabulan y en base a los resultados se establecen actividades de mejora para los productos y servicios comprometidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Satisfacción. Reporte resultados encuestas de satisfacción. 	
<p>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</p>	<p>Se Evidencia una política de involucramiento de ciudadanos/clientes</p>	

de cambio de roles.	<p>en los procesos de prestación de los servicios en la ANAMAR.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano Encuestas de Satisfacción. 	
<p>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.</p>	<p>La ANAMAR utiliza diferentes mecanismos para involucrar a los ciudadanos/clientes en el desarrollo de servicios interactivos, para incluir sus opiniones utiliza buzones de sugerencias y quejas, de forma presencial y vía Web Para la implementación de nuevos tipos de servicios se realizan reuniones periódicas con el comité de calidad. La ANAMAR cuenta con varios mecanismos para comunicar y entregar información a los ciudadanos/clientes. Se dispone de una página web: www.anamar.gob.do</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web • Matriz Buzón de quejas y sugerencias <p>Rede Sociales</p>	
<p>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.</p>	<p>En la página web de la ANAMAR, www.anamar.gob.do se encuentra información general y particular de la institución.</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tabloneros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>La ANAMAR tiene un horario de atención al ciudadano de 9:00 a.m. a 4:00 pm. Con oficinas ubicadas en la ciudad de Santo Domingo, R.D. en la Av. Abraham Lincoln 1069. Torre Ejecutiva Sonora,</p>	

	<p>Suite 301, 305, 401 y 405. Así como forma de contacto permanente vía correo electrónico www.anamar.gob.do</p> <p>La institución mantiene en su página web información sobre su funcionamiento, horarios, oficinas, contactos, y dirección, que están disponibles en formato digital. Asimismo, promueve toda esta información, en la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual está disponible en formato digital en la página web institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web www.anamar.gob.do <p>Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	<p>Contamos buzones de sugerencias y quejas, de forma presencial y vía Web y con la línea 311 para denuncias.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Proceso de Recepción y Respuesta de Solicitudes de Atención vía Web.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<p>Se presentan algunas evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley No. 66-07 • Reglamento 323-12 • PEI 2019-2023 • Plan Operativo Anual. • Relación de servicios en Portal Web. www.anamar.gob.do 	

	Carta Compromiso al Ciudadano	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decreto No. 237-18, mediante el cual el presidente Danilo Medina creó la Comisión Nacional de Delimitación de Fronteras Marítimas. El artículo 2. del decreto establece que la Comisión Nacional de Delimitación de Fronteras Marítimas estará presidida por el ministro de Relaciones Exteriores; el ministro de Defensa; el comandante general de la Armada; el Consultor Jurídico del Poder Ejecutivo y el presidente de la Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos (ANAMAR), quien desempeñará la función de secretario ejecutivo. • Acuerdo entre ANAMAR y el Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones con el fin de fortalecer las capacidades técnicas oceanográficas de ambas instituciones en el diseño y supervisión de infraestructuras marítimas y estudios oceanográficos, necesarios para el desarrollo de la República Dominicana que como país insular tiene que usar 	

	<p>sosteniblemente sus vastos recursos marítimos.</p> <p>Programa de Charlas Educativas “Exploración Azul” entre ANAMAR & Viceministerio de Servicios Técnicos y Pedagógicos. Dirección General de Educación Secundaria. MINERD.</p>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se evidencian intercambios para la coordinación en la prestación de los servicios juntamente con el Instituto Oceanográfico Español.</p>	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Se han realizado visitas de consultas para aprender de las buenas prácticas de otras instituciones homólogas a la nuestra como la NOAA/AOML, CARICOOS, Instituto Oceanográfico Español.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías <p>MOU</p>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se Evidencia que al coordinar actividades con otras organizaciones hemos logrado una mejor coordinación de procesos en algunas áreas (Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de Industria y Comercio, Armada RD, Autoridad Portuaria, Ministerio de la Presidencia, CODOPESCA, ONAMET, la NOAA/AOML, CARICOOS, Instituto Oceanográfico Español, el Real Instituto y Observatorio de la Armada en San Fernando, entre otras).</p> <p>Evidencias:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos interinstitucionales • Comunicaciones 	
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).	<p>Se evidencia coordinación entre las unidades sustantivas y estratégicas de la ANAMAR en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación de prioridades a Metas. <p>Identificación Objetivos del Desarrollo Sostenible en los cuales las acciones de la ANAMAR tendrán impactos significativos.</p>	
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).	<p>Se evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procesos Misionales • Mapa de procesos <p>Manuales de procedimientos para procesos estratégicos y de apoyo y de medición, análisis y mejora.</p>	

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	Los resultados de mediciones de percepción en cuanto a la imagen global de la organización y su reputación se miden en base a los resultados de las encuestas de	

<p>soluciones personalizadas).</p> <p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>satisfacción aplicadas a aquellos ciudadanos/clientes con los cuales se realicen proyectos en conjunto o se les suministro algún tipo de asesoría, una vez prestado el servicio. El 90% de los usuarios expresa sentirse satisfecho con la profesionalidad del equipo técnico de la ANAMAR que prestó el servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas realizadas y sus resultados tabulados. <p>Formulario de mejora e informe del Buzón de sugerencias</p> <p>El 90% de los usuarios expresa sentirse satisfecho con la profesionalidad del equipo técnico que prestó el servicio.</p> <p>La institución esta enlazada con el portal del SAIP Solicitud de Acceso a la Información Publica donde los ciudadanos y clientes pueden solicitarnos cualquier información sobre la institución y donde se cumple con el tiempo requerido de entrega de esta, es gestionada por el RAI en conjunto con la MAE.</p> <p>-Contamos con correos electrónicos (info@anamar.gob.do, sugerencias@anamar.gob.do) para fácil comunicación de los clientes /ciudadanos con la organización. Dichos correos están expuestos en nuestra web www.anamar.gob.do en el botón de contactos donde se encuentra un formulario de contacto, donde automáticamente se recibe en nuestro correo contacto@anamar.gob.do.</p>	
--	--	--

<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> <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>Se cuenta con un catálogo de servicios en línea a través del portal institucional donde se indica los horarios, forma de acceder a estos servicios y los costos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas realizadas y sus resultados tabulados. <p>Página web: www.anamar.gob.do</p> <p>La ANAMAR cuenta con buzón de quejas y sugerencias. En los reportes emitidos no se evidencian quejas de ciudadanos/clientes relativas a la buena o mala ubicación de las instalaciones, horario y condiciones para brindar acceso a discapacitados.</p> <p>Contamos con un Responsable de Acceso a la Información Pública, con un área Transparencia en el portal web, regido por las normas de la DIGEIG, también con las redes sociales, enlace al SAIP y correos electrónicos disponibles. para el intercambio de información.</p> <p>Evidencia:</p> <p>www.anamar.gob.do / contacto / servicios / SAIP.</p> <p>La institución cuenta con el sub-portal de transparencia, el mismo ha sido alimentado con la documentación requerida según la normativa de la OPTIC y tiene cuentas en las diferentes redes sociales para socializar con el ciudadano/cliente y exponer las actividades de la organización. también contamos con la Comisión de Ética que gestiona la prevención de la corrupción a través de la sensibilización de los colaboradores sobre la importancia de</p>	<p>No se cuenta con las instalaciones físicas adecuadas de accesibilidad para discapacitados.</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>conocer estas directrices. Contamos con el comité de compras y contrataciones, el cual se apega a la Ley 340-06 de compras y contrataciones con sus modificaciones contenidas en la Ley 449-06 y su reglamento de aplicación.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe trimestral para el registro de opiniones por parte de clientes relativo a la percepción de la información en cuanto a transparencia. • http://anamar.gob.do/transparencia / compras y contrataciones. <p>Los accesos a las redes sociales se encuentran en el inicio de nuestra página principal en la parte inferior.</p> <p>La ANAMAR divulga a través de las redes sociales y el portal web de la institución los servicios ofrecidos y el medio por el cual pueden solicitarlos.</p> <p>Los resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos/clientes con los cuales se realizan proyectos en conjunto o se les brinda algún tipo de asesoría, proyectaron que el 90% de los usuarios expresa sentirse satisfecho con la profesionalidad del equipo técnico de la ANAMAR que prestó el servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas realizadas y sus resultados tabulados. • Portal web www.anamar.gob.do , diferentes redes sociales de la institución. 	
---	---	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Carta compromiso al ciudadano. La institución cuenta con una encuesta de satisfacción para los diferentes servicios brindados. Los resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos/clientes con los cuales se realizan proyectos en conjunto o se les brinda algún tipo de asesoría, proyectaron que el 90% de los usuarios expresa sentirse satisfecho con la profesionalidad del equipo técnico de la ANAMAR que prestó el servicio. En ese mismo orden se cuenta con un registro de participantes el cual es firmado por los ciudadanos que reciben la charla educativa Exploración Azul y las conferencias marítimas oceanográficas (CIMO), así como con la hoja de solicitud y entrega del Mapa Topobatimétrico, servicio que tiene como plazo de entrega un tiempo menor a 5 días laborables. Los demás servicios se canalizan vía correo electrónico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hojas de registro de participantes • Hojas de solicitud y entrega de mapa topobatimétrico <p>Resultados tabulados de las encuestas de satisfacción.</p> <p>Contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano la cual contiene información general de la organización y los servicios que se ofrecen, también encuentra disponible en la web www.anamar.gob.do según las normativas.</p> <p>Evidencias:</p>	
---	--	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados tabulados de los servicios comprometidos en la CCC. <p>web botón de inicio www.anamar.gob.do, Carta Compromiso al Ciudadano, Encuesta de satisfacción.</p> <p>Contamos con el enlace al portal de Libre Acceso a la Información SAIP, de la web institucional y por los distintos correos de acceso oai@anamar.gob.do, info@anamar.gob.do, contacto@anamar.gob.do</p> <p>Encuestas de satisfacción son aplicados a aquellos ciudadanos clientes con los cuales se realizan proyectos en conjunto o se les brinda algún tipo de asesoría.</p> <p>Evidencia:</p>	
<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados tabulados de los servicios comprometidos en la CCC. • Resultados tabulados de la charla educativa Exploración Azul. <p>web botón de inicio www.anamar.gob.do, SAIP.</p> <p>Contamos con encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos / clientes con los cuales se realizan proyectos en conjunto, estas se aplican una vez prestado el servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados tabulados de los servicios comprometidos en la CCC. • Resultados tabulados de la charla educativa Exploración Azul. <p>Encuesta de satisfacción. Encuesta clima organizacional.</p>	

<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se valora la satisfacción de los clientes / ciudadanos encuestas de satisfacción para medir el nivel de satisfacción y confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>El 90% de los usuarios expresa sentirse satisfecho con la profesionalidad del equipo técnico de la ANAMAR que prestó el servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas realizadas y sus resultados tabulados. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la participación de los servicios y productos en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Las opiniones de los ciudadanos y/o clientes con los cuales se llevan a cabo actividades y/o proyectos en conjunto, son tomadas en consideración de base a los resultados proyectados en las encuestas de satisfacción aplicadas. El 90% de los usuarios expresa sentirse satisfecho con la profesionalidad del equipo técnico de la ANAMAR que prestó el servicio.</p> <p>Se cuenta con reuniones periódicas de grupos de interés que han participado en talleres enfocados al diseño y socialización de los procesos de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas realizadas y sus resultados tabulados. 	

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <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>	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta con resumen de lo tratado y lista de participantes. <p>Convocatoria vía correo electrónico de reuniones a las partes interesadas.</p> <p>No se han recibido sugerencias de ciudadanos/clientes en el buzón de quejas y/o sugerencias de la institución.</p> <p>Evidencia: Matriz de quejas y sugerencias.</p> <p>La organización cuenta con canales de comunicación con los ciudadanos / clientes: correos electrónicos, el enlace al 311 y al SAIP, redes sociales, formulario de contacto en la web de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción en las diferentes redes sociales. • Reporte mensual de control de solicitud de información. <p>Botón de enlace al 311 y SAIP desde la web anamar.gob.do</p> <p>Los distintos canales de comunicación con los clientes / ciudadanos son manejados sin importar condición racial, género o clase social, la información suministrada es clara y completa por parte de las personas responsables de tramitar las solicitudes de servicios o de información.</p> <p>Evidencia: Reporte mensual de solicitud de información.</p> <p>Se cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano donde están medidos los compromisos de calidad de acuerdo con las encuestas de satisfacción.</p> <p>Evidencia:</p>	
---	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. <p>Encuestas de satisfacción.</p>	
--	--	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>3. Costo de los servicios.</p> <p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>La organización dentro del portal institucional tiene publicado los diferentes servicios que ofrece y sus respectivos horarios, dichos servicios contienen información clara y precisa de lo que se ofrece, horarios, canales de acceso y responsable de cada uno.</p> <p>Evidencia: www.anamar.gob.do / servicios</p> <p>La institución cuenta a través del portal institucional y las distintas redes sociales del catálogo de servicios con todos los servicios que ofrece y el tiempo de entrega de cada uno.</p> <p>Evidencia: www.anamar.gob.do / servicios, redes sociales.</p> <p>La institución cuenta a través del portal institucional y las diferentes redes sociales con los servicios que ofrece y la información sobre el costo de estos.</p> <p>Evidencia: www.anamar.gob.do / servicios, redes sociales.</p> <p>La institución cuenta a través del portal institucional y las diferentes redes sociales con los servicios que ofrece y la información sobre la gestión y la persona responsable de cada uno.</p> <p>Evidencia:</p>	

	www.anamar.gob.do / servicios, redes sociales.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Número de canales de información y su eficiencia.	Los canales son el portal institucional / contacto, redes sociales, diferentes correos de acceso a la información (contacto, info, oai@anamar.gob.do Evidencia: Reporte mensual de control de solicitud de información.	
2. Disponibilidad y precisión de la información.	La organización cuenta con el portal de web y el portal de transparencia, también cuenta con la Carta Compromiso la cual dispone de información precisa y actualizada relacionada con la institución. Evidencia: Portal web www.anama.gob.do/transparencia , Carta Compromiso.	
3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.	La institución dispone de un informe de avances y rendimientos semestral el cual cuenta con estadísticas de los objetivos cumplidos según el Plan Operativo Anual (POA). Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> Informe POA. Portal de transparencia www.anamar.gob.do N/A	
4. Número de actuaciones del Defensor Público.		
5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.	La organización está en cumplimiento con los indicadores y normativas establecidos en términos de transparencia. Evidencia: Portal de transparencia institucional.	

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>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>La institución cuenta con el enlace de la línea 311 que recoge todas las quejas, sugerencias y denuncias presentadas por los clientes / ciudadanos. Actualmente la institución no ha recibido quejas.</p> <p>Evidencia: Banner de enlace al sistema 311, en el portal institucional</p> <p>El sistema 311 cuenta con las facilidades para devolver o declinar las quejas y/o reclamaciones de los clientes ciudadanos.</p> <p>La institución cuenta con una Carta Compromiso estructurada y de igual manera todos los servicios ofrecidos a los clientes / ciudadanos están expuestos en el portal institucional.</p> <p>Evidencia: www.anamar.gob.do / servicios, portal de transparencia www.anamar.gob.do / publicaciones.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

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

<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>La imagen y el rendimiento global de ANAMAR han mejorado debido a la estrategia de accesibilidad y transparencia.</p> <p>Con la aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, a través del Sistema de Aplicación de la Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP) la ANAMAR evaluó el grado de percepción de los servidores de la institución, lo cual sirvió de fundamento para el establecimiento de planes de acción.</p> <p>En la misma se aprecia que un 100% del personal encuestado considera que la Organización ante los ciudadanos clientes es receptiva y abierta a sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta Clima organizacional <p>Plan de acción</p> <p>En cuanto a la Identidad con la Institución y los valores de esta los empleados tienen una percepción positiva en promedio a un 94.74%. El empleado demuestra sentirse involucrado en la toma de decisiones y el conocimiento e identificados con la misión, visión y valores institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Encuesta de Clima Organizacional 2020.</p> <p>El 89.47% del personal considera que la Organización les involucra en actividades de mejora. Los empleados de la ANAMAR tienen y cumplen con los compromisos y colaboración en las actividades de mejora de la institución y/o proyectos en ejecución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de participación de reuniones que impliquen mejora. 	
---	--	--

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Actividades de la ANAMAR apoyadas por los empleados. El 100% del personal opina que en la institución la intimidación y el maltrato son sancionados según las normativas, así mismo. El empleado de la ANAMAR tiene conciencia sobre los compromisos éticos y su importancia, según indican los resultados de la encuesta de Clima Organizacional realizada en la Institución, al mismo tiempo se creó lo que es el Manual de Ética de la Institución y fue entregado a cada uno de los empleados. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuesta de Clima Organizacional. 	
<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Manual de Ética de la ANAMAR El 94.74% de los empleados opinan que se utiliza de forma eficiente los medios de comunicación interna. En la ANAMAR se fijan reuniones periódicas con el personal para fines de dialogo e ideas. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuesta Clima Organizacional. 	
<p>6. La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>Minutas reuniones internas En cuanto a la Calidad y Orientación de Usuario el 94.74% de los empleados de la ANAMAR se interesa por conocer las necesidades de los usuarios de su trabajo. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuesta Clima Organizacional. 	

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

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p> <p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional sobre el Liderazgo y participación se proyectó un promedio de 100 % positivo, donde opinan que los altos y medios directivos proporcionan la información necesaria para la toma de decisiones, son congruentes en lo que se dice y se hace, son servidores públicos ejemplares. Se evidencian reuniones periódicas con los altos cargos de cada área a fin de reunir mejoras e ideas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuesta Clima Organizacional. • Minutas reuniones internas <p>En la ANAMAR se respetan los procesos que se deben llevar a cabo para los resultados y todos los empleados tienen claro el diseño y la gestión de estos.</p> <p>Evidencia: Manual de Procedimientos. En la ANAMAR se realizó el procedimiento de Acuerdo de Desempeño 2020 el cual se entregó a todos los empleados.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de Desempeño</p> <p>En la ANAMAR se remunera al empleado al final de año con bonos y bonificación por horas extras y ya está implementado el Acuerdo de Desempeño el cual también por resultados se reconocerá.</p> <p>En la ANAMAR se remunera al empleado al final de año con bonos y bonificación por horas extras y ya está implementado el</p>	

5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	Acuerdo de Desempeño el cual también por resultados se reconocerá. En la ANAMAR se trabaja a partir de la Misión, Visión y los valores de esta. Así mismo la ANAMAR lo realiza a través de la metodología del CAF y NOBACI.	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional se mostró un 100% positivo en cuanto a lo que opinan los empleados sobre las sanciones de acuerdo a las normativas relacionadas con la intimidación y el maltrato, así como en cuanto al trabajo en equipo y comunicación entre las áreas muestra una evidencia promedio de un 94.74%</p> <p>Evidencias: Resultados de la encuesta de Clima Organizacional</p> <p>En la ANAMAR los empleados se sienten satisfechos con el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>Evidencias: Resultados de la encuesta de Clima Organizacional</p> <p>En la ANAMAR los empleados se sienten satisfechos con el ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>Evidencias: Resultados de la encuesta de Clima Organizacional</p>	

4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.	En la ANAMAR se remunera al empleado al final de año con bonos y por sus resultados en el Acuerdo de Desempeño.	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>En la ANAMAR se realizó la Encuesta de Clima Organizacional y en la misma se percibió un 100% positivo en cuanto a que la capacitación que reciben está relacionada con su desarrollo profesional. En cuanto al Servicio Profesional de Carrera se obtuvo una valoración negativa de 21.06%.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados de la encuesta de Clima Organizacional <p>Concursos Públicos</p> <p>En la ANAMAR se remunera al empleado al final de año con bonos y bonificación por horas extras y ya está implementado el Acuerdo de Desempeño el cual también por resultados se reconocerá En la ANAMAR se remunera al empleado al final de año con bonos y bonificación por horas extras y ya está implementado el Acuerdo de Desempeño el cual también por resultados se reconocerá</p> <p>El mayor porcentaje de los empleados entiende que el supervisor proporciona la información necesaria para la toma de decisiones</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe encuesta Clima Organizacional 	<p>Promover el Servicio Profesional de Carrera como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta personal e interna de la Institución • 	
--	--	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).	La ANAMAR en el año 2020 tuvo un 6.49% de absentismo y un 15.63% de rotación. Evidencias: • Entradas y salidas de personal.	
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).	Un 90% del personal se muestra motivado en la socialización de los resultados de la Encuesta de clima Organizacional y da respuesta a las propuestas de mejora. Evidencia: Resultados Encuestas de Clima Organizacional.	
3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).	Desde la División de RRHH se envían correos recordatorios para que los empleados remitan sus capacitaciones con sus anexos. Evidencias: • Correos de la División de RRHH Matriz de Capacitación	
4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.	En la ANAMAR se realizan periódicamente (cada 30 días) reuniones con los empleados para un diálogo entre todos. Luego de realizarse la Encuesta de Clima Organizacional se socializaron los resultados y se acordaron el involucramiento en las áreas de mejoras. Evidencias:	

<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</p>	<p>Minutas reuniones internas.</p> <p>En la ANAMAR se realizó la encuesta de Clima Organizacional y el mismo arrojó en el informe de la misma que más del 84.21% del personal está satisfecho con el nivel de tecnología utilizado en la Institución.</p> <p>Evidencia: Informe encuesta Clima Organizacional Evidencia Plan anual de Capacitación.</p> <p>Evidencia Plan anual de Capacitación.</p> <p>En la ANAMAR luego de socializar el informe de la encuesta de Clima Organizacional se aprobó el recogimiento de empleado meritorio cada 6 meses.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de Mejora Encuesta de Clima Organizacional. <p>Reconocimiento a empleados destacados.</p> <p>En la ANAMAR no existen conflictos de interés, no existen reportes. Al mismo tiempo se han tomado los procedimientos pertinentes para normalizar y hacer entender las normas de la institución.</p> <p>La ANAMAR al ser una Institución de investigación científica Promueve al Estado</p>	
--	---	--

<p>por la organización.</p>	<p>Dominicano las herramientas técnicas, científicas y jurídicas necesarias para la investigación, conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos vivos y no vivos. Por lo tanto, los empleados están presto a organizar y participar en actividades relacionadas con la Responsabilidad Social.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visión de ANAMAR. • Actividades organizadas por la ANAMAR. • Informes técnicos elaborados. 	
-----------------------------	--	--

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>I. 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>A través del portal web institucional se pública información de forma continua de todas las actividades, programas y proyectos de la ANAMAR, así como del funcionamiento y logros de la institución.</p> <p>Socialización de los resultados a través de nuestra página web.</p> <p>Participación personal de ANAMAR en eventos socio culturales y deportivas en las cuales son convocadas.</p>	

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleador 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>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>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados encuestas de satisfacción de los ciudadanos clientes con los cuales se llevan a cabo proyectos en conjunto. Charlas <p>Diplomados (Ej. Diplomado dirigido para operadores de plantas de tratamiento de agua, el cual posee aval académico y se dicta totalmente gratuito para los participantes. La ANAMAR es considerada una agencia gubernamental modelo por los resultados de los proyectos implementados.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Desarrollo de trabajos de investigación en grado y postgrado a estudiantes interesados en la temática “agua”.</p> <p>Diseño y conceptualización de políticas públicas para la mejor gestión y calidad de vida del sector marino.</p> <p>Se evidencia evaluación del ecosistema marino y propuestas de planes de saneamiento y mejora de aquellos ecosistemas impactados por actividades antropogénicas. Los resultados obtenidos muestran un ecosistema con valores físicos, químicos y microbiológicos normas.</p> <p>Personal de ANAMAR sensibilizados con el principio de las 3R.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de monitoreo 2019-2020, de las características físicas, químicas y 	<p>Continuar con la implementación de herramientas innovadoras</p> <p>Fortalecer los mecanismos de gestión de a través de la implementación de la evaluación de procedimientos.</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>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p> <p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p> <p>9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.</p>	<p>microbiológicas de los ecosistemas estuarianos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campañas de concientización en las redes sociales de la ANAMAR. <p>Informes técnicos elaborados</p> <p>Promueve el uso sostenible de los recursos vivos y no vivos del mar como mandato de la ley marco.</p> <p>Actualmente la ANAMAR está trabajando en la comunidad de pescadores “Los Cacao” en Samaná la mejora de la pesca del Calamar Diamante para darle valor agregado a la pesca. En ese mismo orden se evidencia dictado de charlas permanentes. Las mismas son dirigidas a estudiantes de diferentes niveles y estratos de nuestra sociedad con el fin de desarrollar conciencia hacia el cuidado del medio ambiente en especial nuestros mares y océanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías <p>Publicaciones en redes sociales</p> <p>Existencia de canales para que el público general pueda solicitar información haciendo solicitudes vía correo electrónico.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Informes técnicos elaborados en el portal institucional www.anamar.gob.do</p> <p>Apoyo a estudiantes en el desarrollo de sus investigaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Becas para estudios al 100% en talleres y diplomados especializados.</p> <p>Buena recepción del trabajo llevado a cabo por la ANAMAR.</p>	
---	---	--

	Evidencias: Apoyo recibido en becas de estudio y apoyo en investigación.	
--	---	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. 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>Se evidencia en las redes sociales campañas audiovisuales realizadas por la Organización en conjunto con otras instituciones del sector marítimo con la finalidad de crear Conciencia Medio Ambiental para la preservación y conservación de los recursos marinos.</p> <p>Así como en los estudios permanentes de los ecosistemas marinos y costeros tanto en recursos bióticos como abióticos.</p> <p>En cuanto a los suplidores de bienes y servicios deben estar debidamente acreditados como prestadores de servicios ambientales para la contratación de los mismo.</p> <p>Evidencias en Redes Sociales y Página web de la ANAMAR:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campaña audiovisual “Bahía de las Águilas, un Paraíso de Tortugas Marinas. • Campaña audiovisual ‘Playa Manresa nidal de Tortugas Marinas. • Campaña audiovisual ‘Playa Manresa nidal de Tortugas Marinas. • Campaña audiovisual “El Manatí Antillano. • Informes técnicos elaborados. • Video Educativo Exploración Azul. 	

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>	<p>Las iniciativas de desarrollo del recurso mar que desarrolla la ANAMAR integra a todos los involucrados con el sector.</p> <p>Diferentes acuerdos de colaboración llevados a cabo por la ANAMAR y demás instituciones Se evidencian diferentes acuerdos de colaboración llevados a cabo por la ANAMAR y demás instituciones ente estos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MOU ANAMAR & Alcaldía Boca Chica • MOU ANAMAR & FUDPHU <p>MOU ANAMAR & Instituto Español Oceanográfico (IEO)</p> <p>Buena cobertura del trabajo desarrollado por la ANAMAR, gran interés y puesta en circulación de los estudios desarrollados por el Departamento Técnico y Científico.</p> <p>Se evidencia la cobertura en los medios escritos sobre las iniciativas de la ANAMAR a través de 6 artículos de iniciativas positivas para el desarrollo nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de actividades y proyectos realizados en periódicos de circulación nacional (Diario Libre). <p>Apoyo a estudiantes de bajo recurso en el desarrollo de sus trabajos de grado, integrándolos a las investigaciones que se llevan a cabo en el Dirección Técnica.</p> <p>No aplica</p>	<p>No existen políticas para el apoyo al ciudadano en situación de desventaja.</p>
--	---	--

<p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>En proceso. Estamos en negociación para tal fin.</p> <p>Participación de empleados en obras sociales, charlas educativas a escuelas públicas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de asistencia <p>Resultados evaluación de la charla educativa “Exploración Azul”.</p> <p>Participación en campaña oceanográfica en España y en coloquios de investigación</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de participación <p>Fotografías No aplica</p> <p>Anualmente la ANAMAR entrega un informe de todos los proyectos llevados a cabo durante el año, documento a través del cual podemos medir la responsabilidad social. En el mismo orden la ANAMAR promueve la gestión sostenible de los recurso vivos y no vivos del mar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de reciclaje realizadas <p>Informes técnicos elaborados</p>	<p>No se ha ampliado el alcance con más invitados nacionales e internacionales, premios a la mejor investigación, etc.</p> <p>Ampliar las iniciativas que promuevan la sostenibilidad a través de incentivos</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>a) Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p> <p>b) Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p> <p>c) Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>d) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>e) Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto.</p>	<p>Los servicios prestados se evidencian en las publicaciones en el portal web, la memoria institucional anual, la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de servicios ofrecidos. • Resultados encuestas de satisfacción de cliente sobre los servicios comprometidos en la CCC. <p>Estadísticas de los servicios comprometidos.</p> <p>Encuestas de satisfacción realizadas periódicamente a los usuarios o grupos de interés con relación a los servicios ofrecidos comprometidos en la CCC.</p> <p>Resultados encuestas de satisfacción de cliente sobre los servicios comprometidos en la CCC.</p> <p>Se cumple al 100% los servicios comprometidos en la carta compromiso al ciudadano, según la normativa reguladora.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporte de resultados de los servicios ofrecidos comprometidos en la CCC. <p>Resultados de Evaluación Anual Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Los acuerdos de colaboración con otras instituciones se cumplen en su totalidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes técnicos de proyectos realizados en conjunto. <p>Minutas reuniones e intercambio de comunicaciones.</p> <p>Evaluación iTICge de Optic. Evaluación Anual Carta Compromiso al Ciudadano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes técnicos elaborados 	

<p>f) Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p> <p>g) Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Reporte de resultados de los servicios ofrecidos comprometidos en la CCC.</p> <p>Se han adquirido equipos de última generación para determinar la profundidad del agua, describir la naturaleza y la configuración del fondo y sub-fondo marino.</p> <p>Informes técnicos elaborados con equipos técnicos de punta.</p>	<p>No existe</p>
---	--	------------------

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. 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). Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. Resultados de benchmarking (análisis comparativo). 	<p>A través de intercambio de correos o comunicaciones sobre el caso particular.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Canal de comunicación etica@anamar.gob.do <p>Comunicaciones</p> <p>Se ha iniciado el proceso de implementación del sistema de control interno institucional, que se enfoca en la gestión óptima de los recursos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planes de capacitación al personal <p>Resultados encuesta de clima organizacional.</p> <p>Se han aplicado los acuerdos de desempeño, con la finalidad de evaluar cada división y cada empleado con respecto al cumplimiento de objetivos y metas definidas en el plan operativo anual.</p> <p>Acuerdos de desempeño</p>	<p>No existe</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). • 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.). • Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. • Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). • Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. • Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. • Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 	<p>Los acuerdos de colaboración con otras entidades se cumplen en su totalidad. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes técnicos de proyectos realizados en conjunto <p>Minutas reuniones e intercambio de comunicaciones. Está habilitado el correo electrónico institucional y líneas telefónicas directas a cada empleado/división. Evidencias: Solicitud de servicios a través del Portal Web Institucional www.anamar.gob.do. Enlace Saip.</p> <p>Evaluación iTICge de Optic. Evaluación Anual Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Se evidencia en el cumplimiento del Plan Operativo Anual.</p> <p>Comparación de cotizaciones al momento de realizar compras o contratar un servicio. Se evidencia con la carta de recomendación de oferta según aplique.</p>	<p>No existe.</p> <p>No existe.</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.