



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

**NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN**

**ACUARIO NACIONAL**

**FECHA**

**30 de octubre 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 este 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 (*benchlearning*).

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.**

1. 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.
2. Trabaje un criterio a la vez.
3. Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
4. 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.

- a) Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
  - b) En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
5. Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
  6. 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 1: LIDERAZGO

*Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:*

#### SUBCRITERIO 1.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</li> <li>Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</li> <li>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.</li> </ol>	<p>El Acuario Nacional ha formulado su misión y visión institucional. <b>Evidencia: a) Plan Estratégico 2017-2020.</b></p> <p>Se establecieron valores institucionales alineados a los valores contenidos en la Ley de Función Pública. <b>Evidencia: a) Plan Estratégico 2017-2020.</b></p> <p>Para asegurar su conocimiento se han colocado estratégicamente. <b>Evidencia: a) Detrás del Carnet de los empleados. b) En la entrada de la Recepción. c) En el Plan Estratégico 2017-2020. d) Manuales. e) Bajantes carta compromiso. f) en Pág. Web.</b></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>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>Su revisión está establecida cada cuatro (4) años con la actualización del Plan Estratégico. <b>Evidencia: a) Planes Estratégicos anteriores.</b></p> <p>El Acuario Nacional cuenta con un portal de transparencia en su página web para prevenir los comportamientos no éticos y un Código de Ética desde abril del 2012. <b>Evidencia: a) En el Código de Ética institucional. b) Buzón de sugerencia. c) En nuestra página web, ver link: <a href="http://acuaronacional.gob.do/transparencia/">http://acuaronacional.gob.do/transparencia/</a></b></p> <p>Se prevé la corrupción a través del Comité de Ética, solicitud de auditorías externas, implementación del Portal Transaccional y el Comité de Compras y Contrataciones. <b>Evidencia: a) Resolución 04-2017 sobre conformación y funcionamiento de las Comisiones de éticas Públicas, Código de Ética, b) Resolución de Comité Compras y Contrataciones.</b></p> <p>Se establecen reuniones mensuales en las diferentes áreas y se realizan a final de cada año convivencias para compartir entre los directivos y sus colaboradores en un ambiente de camaradería y hermandad. <b>Evidencia: a) El Manual de Procedimientos, página v. b) minutas de reuniones. c) Fotos de convivencia anual.</b></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>Para definir la estructura se estableció el organigrama institucional, las responsabilidades, funciones y competencias de acuerdo al Plan Estratégico Institucional, Mapa de procesos que dan respuesta a las estrategias para cumplimiento de la misión, y están contenidas en el Manual de Cargos y manual de procedimientos. <b>Evidencia: a) Organigrama. b) Manual de Cargos. c) Mapa de Procesos. d) Manual de organización y Funciones</b></p> <p>Para priorizar los cambios relacionados con la estructura, la misma se revisa cada dos (2) años, en cuanto a la priorización en el desempeño y la gestión de la organización están directamente relacionadas con la asignación presupuestaria anual. <b>Evidencia: a) Resoluciones 001-2015, 001-2018 y 001-2019, que actualizan la estructura organizativa. b) Planificación presupuestaria 2019. c) 002-2019, que actualiza el Manual de organización y Funciones.</b></p> <p>En el Plan Operativo anual se han establecido metas y se han construido indicadores para medir su cumplimiento. <b>Evidencia: a) POAs 2019. b) POAs 2020. c) Monitoreo y seguimiento ejecutorias POAs. d) Evaluación físico-financiero 2018, 2019, 2020.</b></p>	

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p> <p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y 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>El sistema de gestión de información está compuesto por varios sistemas de monitoreo. <b>Evidencia: a) El SISTAP, b) el SISMAP, c) la NOBACI, d) SAIP, e) Los Planes Operativos Anuales. f) OPTIC.</b></p> <p>A través de la Autoevaluación modelo CAF a partir del año 2018. <b>Evidencia: a) Autoevaluaciones CAF.</b></p> <p>Dentro de los sistemas electrónicos alineados con los objetivos se encuentran los siguientes: <b>Evidencia: a) SASP, b) SISMAP c) SIGEF, d) el Portal transaccional de Compras y Contrataciones y e) el TRE para registro de Contratos.</b></p> <p>Se asigna una partida en el presupuesto para cada producto planificado. Se coordina la colaboración del personal de otras áreas. <b>Evidencia: a) Ver asignación presupuestaria de producto y listado de Departamentos asignado al mismo.</b></p> <p>Para facilitar la comunicación se han establecido diferentes medios. <b>Evidencia: a) Correos electrónico, b)</b></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>	<p>flotas, c) radios, d) grupos whatsapp, entre otros.</p> <p>Apoyo de los líderes a ideas innovadora de los colaboradores. <b>Evidencia: a) Implementación de propuesta para reestructuración del método de recepción y descuento a grupos. b) autorización propuesta proyecto de remozamiento exhibición de cangrejos. c) Registro automatizado de Supervisión mediante programa</b></p> <p>Los cambios significativos que ocurren con el personal y con la estructura se comunican por medio de circulares. <b>Evidencia: a) Circulares a todo el Personal de cambios de nómina y áreas. b) Reuniones virtuales</b></p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>Los directivos cumplen con todos los lineamientos establecidos al igual que todos los demás empleados. <b>Evidencia: a) Solicitudes de permisos y registro de asistencia de los directivos.</b></p> <p>Entre las actividades que se celebran para promover la confianza y el respeto mutuo, están la celebración de los cumpleaños y áreas de comedores que son utilizados por todos. <b>Evidencia: a)</b></p>	

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p> <p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p> <p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p><b>Fotos Comedores y cumpleaños. b) Celebración de aniversario institucional.</b></p> <p>Para informar se realizan reuniones periódicas con todo el personal y para consultar a los empleados sobre los asuntos organizacionales, se aplican encuesta de clima. <b>Evidencia: a) Minuta y fotos de reuniones, b) Informe de resultados Encuesta de Clima. c) Plan de mejora.</b></p> <p>Los encargados de área se reúnen con su equipo una vez por semana para dar seguimiento en la realización de las tareas. <b>Evidencia: a) Minutas de reuniones semanales, mensuales, trimestrales.</b></p> <p>Se realiza retroalimentación de los trabajos realizados, recomendando mejoras y/o felicitando de manera grupal o individual. <b>Evidencia: a) Comunicaciones de agradecimiento y felicitaciones y correos recomendando mejoras.</b></p> <p>Cuando los encargados salen de vacaciones o licencias, delegan sus responsabilidades en una persona de su misma área. <b>Evidencia: a) Comunicación de Delegación de funciones y correos electrónicos.</b></p>	
--	---	--

<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p> <p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p> <p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p> <p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Cada año se hace un levantamiento de las necesidades de Capacitación y se hace un Plan de capacitación para todos los empleados. <b>Evidencia: a) Levantamiento de necesidades de capacitación y Plan de Capacitación anual.</b></p> <p>Los líderes siempre están dispuestos a recibir sugerencias y recomendaciones de sus supervisados. <b>Evidencia: a) Correos electrónicos y comunicaciones.</b></p> <p>Se han establecido varios reconocimientos. <b>Evidencia: a) Certificados de Reconocimientos y fotos.</b></p> <p>El Acuario Nacional ofrece ayuda para algunas eventualidades, en coordinación con la ASPAN. <b>Evidencia: a) Facilidad de ayuda por enfermedad empleada.</b></p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p> <p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>Se realizan encuestas de satisfacción de forma periódica. <b>Evidencia: Informe de encuestas.</b></p> <p>Se han elaborado protocolos para el CERREA con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. A</p>	

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p> <p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>través del Programa Internacional de Bandera Azul, se han definido criterios nacionales para ser aplicados acorde a las políticas ambientales de la Rep. Dom. <b>Evidencia: a) Protocolo CERREA b) Informes técnicos de reuniones. c) Participación en evaluaciones a Programa internacionales hoteles bandera azul</b></p> <p>El Plan Estratégico se actualiza a partir de las políticas públicas establecidas en la Ley 01-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo. Ley 64-00 Medio Ambiente y Recursos Naturales. 133-15 de Biodiversidad. 307-04 Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura. 179-03 y 139- Labor Social. Ley 202-04 de Áreas Protegida <b>Evidencia: a) Plan Estratégico. b) Publicaciones Redes Sociales. c) Talleres impartidos de labor social. d) Registros de participantes. e) Acuerdos. f) Informe bi-anual de biodiversidad.</b></p> <p>Los servicios están alineados directamente con las políticas públicas. <b>Evidencia: a) Mapa de Producción de la Carta Compromiso al Ciudadano segunda versión. Ejecución física financiera alineada a Ley 64-00 de Medio Ambiente y Recursos Naturales y a la Estrategia Nacional de Desarrollo 1-12.</b></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> <p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>El Acuario Nacional ha establecido acuerdos con el Alcalde de Santo Domingo Este. <b>Evidencia: a) Acuerdos y fotos.</b></p> <p>Las áreas ejecutivas mantienen relaciones permanentes con las autoridades políticas del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. <b>Evidencia: a) Fotos y comunicaciones, reuniones interinstitucionales.</b></p> <p>Se tienen alianzas de trabajos con: el IDARD, Cadena de Hoteles Iberoestar, Universidad UAPA, Regionales de Educación. ALPSA, entre otros. <b>Evidencia: a) Correos, b) Acuerdos y c) Comunicaciones.</b></p> <p>Los técnicos participan en eventos relacionados con la organización. <b>Evidencia: a) Invitación actividad, b) Fotos y c) correos de confirmación.</b></p> <p>Se realiza a través de: <b>Evidencia: a) Página web y redes sociales.</b></p> <p>Para los fines se desarrolló el lema: <i>“Educando para la Conservación”</i>. <b>Evidencia: a) Comunicaciones de la institución. b) Fortalecimiento área de Comunicaciones y relaciones públicas</b></p>	
--	--	--

## **CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION**

*Considerar lo que la organización está haciendo para:*

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</li> <li>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</li> <li>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político-legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</li> <li>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</li> <li>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).</li> </ol>	<p>Se ha establecido una relación que contiene los grupos de interés internos y externos más relevantes. <b>Evidencia: a) Relación grupos de interés.</b></p> <p>Se realizan encuestas de satisfacción desde el año 2014 hasta 2020. <b>Evidencia: a) Informe de resultados encuestas de satisfacción grupos de interés.</b></p> <p>Se realiza un análisis PEST del cual se le da respuestas a algunas de las variables. <b>Evidencia: a) Análisis PEST 2016. b) Análisis FODA 2020</b></p> <p>Trimestralmente se realizan informes de seguimiento a los Planes Operativos, los cuales servirán de insumos para la Memoria anual de Organización. <b>Evidencia: Informes POAs y Memoria Anual.</b></p> <p>A partir del Informe de retorno con la Autoevaluación del Modelo CAF, se realizan Planes de Mejoras y Análisis FODA, en el proceso de elaboración PEI. <b>Evidencia: Plan de Mejora CAF y Análisis FODA., Informes de Avances</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</li> <li>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</li> <li>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</li> </ol>	<p>Se traduce en el Plan Estratégico y se ha elaborado un Mapa de riesgo para el análisis de riesgo. <b>Evidencia: Plan Estratégico y Mapa de riesgo.</b></p> <p>Para la elaboración del PEI se involucraron representantes de la Comunidad y proveedores externos. <b>Evidencia: Fotos reuniones y minutas.</b></p> <p>Se tiene en cuenta la calidad de los programas que se ofrece y el impacto que estos tienen en la sociedad. <b>Evidencia: Programas de rescate, Rehabilitación de especies amenazadas.</b></p> <p>Están contenidas en la asignación presupuestaria. <b>Evidencia: Asignación presupuestaria.</b></p> <p>El Plan Operativo contiene la priorización para la ejecución de las tareas. <b>Evidencia: Ver fechas en POAs.</b></p> <p>Política de responsabilidad social relacionada con la discapacidad. <b>Evidencia: Programa con personas con discapacidad y Objetivos Generales y Específicos contenidos en la línea estratégica de Educación Ambiental.</b></p>	



**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>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>	<p>Los Ejes Estratégicos están directamente relacionados a la Estructura Organizacional y a los procesos. <b>Evidencia: POAs, Organigrama y Mapa de Procesos.</b></p> <p>Los objetivos estratégicos se traducen en objetivos generales, específicos y metas. <b>Evidencia: Objetivos y Metas contenidos en el Plan Estratégico, POAs.</b></p> <p>Se ha diseñado una Plantilla de Programación y ejecución de metas con indicadores. <b>Evidencia: Programación y ejecución metas por trimestre, Monitoreo y evaluación de POAs.</b></p> <p>Se realizan por medio de reuniones, correos electrónicos y circulares. <b>Evidencia: Fotos y minutas, circulares y correos.</b></p> <p>Se ha diseñado un matriz de producción que permite el seguimiento y medición de las metas establecidas. <b>Evidencia: a) Matriz de Producción. b) Matriz de monitoreo y evaluación de metas. c) Informes trimestrales.</b></p>	

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Se realiza por medio de aplicación de encuestas a los grupos de interés. <b>Evidencia: a) Informe de resultados de encuestas de satisfacción. b) Medición de indicadores organizacionales.</b></p> <p>Se realizan reuniones con encargados departamentales para evaluar la necesidad de mejorar las estrategias. <b>Evidencia: Minutas de reuniones revisión PEI.</b></p>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias )</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>Creación de laboratorios Clínicos, de Calidad de agua y Microbiología y formación de manera practico-teórica a profesionales del área. <b>Evidencia: Fotos de Técnicos capacitando y listados de asistencia.</b></p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>Se da seguimiento a las fechas establecidas por los órganos rectores con las actividades relacionadas a la innovación y el cambio. <b>Evidencia: print screem Correos electrónicos designación actividades de innovación y cambio.</b></p>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>En las reuniones trimestrales con los encargados departamentales, se tratan los temas de innovación requeridas por</p>	

	órganos rectores. <b>Evidencia: Minutas de reuniones y correos. Uso de las TICs.</b>	
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.).	El sistema de gestión del cambio está integrado por diferentes actividades. <b>Evidencia: Matriz de actividades.</b>	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Se reciben entrenamientos en las herramientas innovadoras y se multiplica el conocimiento en los recursos necesarios para su implementación. <b>Evidencia: Sistema TREIN, Sistema de aplicación encuesta, SECAP, Metodología de Evaluación del Desempeño por Resultados. Uso de los sistemas SASP, RECLASOFT, SIGEF</b>	
6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.	En las propuestas realizadas y aprobadas por la Dirección y de los cambios generados por dichas propuestas. <b>Evidencia: Correos y comunicaciones de propuestas.</b>	
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.	En la página web institucional está la herramienta de carta compromiso que contiene información relacionada a los servicios y/o algún trámite. <b>Evidencia: Carta Compromiso y Pagina web,</b>	

### **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>Se analizan en la actualización de los Planes Operativos. <b>Evidencia: Resolución 002-2018 que aprueba la actualización de la Estructura de Cargos y en los POAs, 001-2019 Estructura Organizacional, 002-2019 que aprueba Manual de Organización y Funciones.</b></p> <p>Se han programado talleres de sensibilización para desarrollar la capacidad en todo el personal del Acuario que tiene contacto con los visitantes, nos apegamos a los criterios sociales establecidos en la Ley de Función Pública y se tienen en cuenta los lineamientos establecidos en la Ley 5-13 sobre personas con discapacidad. <b>Evidencia: a) Línea Estratégica 4, Objetivo 4.2; b) Fotos talleres y listados de asistencia. c) Ley 41-08 y Ley 5-13</b></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>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>Se tiene actualizado el Manual de Cargos el cual sirve de base para la selección del personal y se cumple lo estipulado en dicho manual con relación a la asignación de tareas. <b>Evidencia: a) Manual de Cargos.</b></p> <p>Nos acogemos a los lineamientos establecidos por la Ley 41-08, de Función Pública. <b>Evidencia: a) Proceso de Gestión de Recursos Humanos Manual General de Procedimientos Institucionales. págs. 85-110.</b></p> <p>Se tiene establecido un sistema de Evaluación del Desempeño por Resultados. <b>Evidencia: a) Evaluación del Desempeño 2017, 2018, 2019.</b></p> <p>Para la selección de personal se tiene como parámetro el Manual de Cargos, con sus descripciones. <b>Evidencia: a) Manual de Cargos 2018, Manual de Cargos 2020 (Revisión).</b></p> <p>Cada empleado que para la realización de su trabajo demanda una pc, tiene una asignada y se asignó una persona con el perfil requerido como responsable de dar respuesta a las solicitudes de servicios que llegan vía web. <b>Evidencia: a) Descripción Cargo Acceso a la Información y fotos de la infraestructura, b) Soporte Técnico a Uso de las herramientas tecnológicas.</b></p>	
---	---	--

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Nos acogemos a las disposiciones de lo establecido en el Reglamento de Reclutamiento y Selección No. 251-15, a través de concursos de Oposición. <b>Evidencia: a) Reglamento 251-105 y Procesos de Concursos de Oposición y Ley 05-13 sobre Discapacidad.</b></p>	
---	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Se ha diseñado un formulario que permite actualizar periódicamente los datos de los empleados. <b>Evidencia: a) Formulario de actualización de datos 2019. 2020</b></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>Como resultado de la Evaluación del Desempeño se ha establecido la estrategia de elaborar un Plan de Capacitación. <b>Evidencia: a) Plan Anual de Capacitación.</b></p>	

<p>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.</p>	<p>Para realizar el Plan de Capacitación anual, se tiene en cuenta las sugerencias de los Supervisores a partir de la Evaluación del desempeño y la información recopilada a través del formulario de captación de necesidades por empleados. <b>Evidencia: a) Evaluación del Desempeño por Resultados y Formulario de Captación de Necesidades por empleados. Plan de Capacitación 2020.</b></p>	
<p>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.</p>	<p>Para desarrollar las habilidades del personal de mandos medios y encargados departamentales se han gestionado las siguientes capacitaciones: Diplomado en Gestión del Talento Humano por Competencias, Congresos, cursos y talleres sobre Liderazgo. <b>Evidencias: a) Certificados e invitaciones de participación.</b></p>	
<p>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).</p>	<p>A los empleados de nuevo ingreso, se le asigna un acompañante que se encargará de darle la inducción al puesto a ocupar durante el período probatorio. <b>Evidencia: Comunicación de acompañamiento.</b></p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Tomando en cuenta las habilidades y competencias de los colaboradores del Grupo Ocupacional I y II, se realizan promociones por Desempeño y para los Grupos III, IV y V se incentiva la participación en Concursos de Oposición. <b>Evidencia: Acciones de</b></p>	

	<b>Promoción por Desempeño y Correos con información relativa a concursos.</b>	
7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).	Se promueve la participación de cursos por medios electrónicos. <b>Evidencia: Correos y Cartas de designación.</b>	
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.	Dentro del Plan de capacitación anual se incluyen cursos, talleres y charlas relacionados a la ética del servidor público, prevención de riesgos, inclusión laboral a personas con discapacidad, y sobre el rol de la mujer en la educación ambiental. <b>Evidencias: a) Invitaciones a cursos, talleres y charlas relacionadas.</b>	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	Cuando las capacitaciones son muy especializadas y con costo significativo, se le compromete a los colaboradores que participan en ellas, la socialización del contenido de esa capacitación con los demás colaboradores de la institución. <b>Evidencia: a) Fotos e invitación a socialización de capacitaciones especializadas. b) Participación en foros virtuales uso de sistema financieros.</b>	
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	El 50% de los puestos directivos y técnicos del Acuario Nacional corresponde al género femenino, lo que representa la importancia que se le provee al papel de la mujer tanto en las carreras técnicas, como administrativas. <b>Evidencia: a) Nómina.</b>	

**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.	Para promover una comunicación abierta se realizan reuniones semanales en las diferentes áreas y también reuniones periódicas con todo el personal. <b>Evidencia: a) Minutas de reuniones semanales y Circulares y listados de participación en reuniones generales.</b>	
2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).	Para captar las ideas y sugerencias de los empleados, contamos con un buzón de sugerencias. <b>Evidencia: a) Foto buzón de sugerencias e informe quejas y sugerencias internas.</b>	
3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de acciones de mejora.	Se ha conformado una Asociación de Servidores Públicos, la cual está presenta la toma de decisiones de la institución. <b>Evidencia: a) Acta de conformación de la ASPAN y Actas de concursos de oposición.</b>	
4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.	Las metas individuales de los colaboradores son establecidas mediante Acuerdos de Desempeños. <b>Evidencia: a) Acuerdos de desempeño 2019 y 2020.</b>	
5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.	Periódicamente se aplica Encuesta de Clima Organizacional y sus resultados son socializados con todos los colaboradores, se establecen acciones de mejoras a partir de esos resultados. <b>Evidencia: a) Informe de Encuesta Clima</b>	

	<b>Organizacional 2018, 2019 y Plan de mejora.</b>	
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.	Los colaboradores tienen la oportunidad de opinar sobre la gestión de Recursos Humanos a través de la Encuesta de Clima organizacional realizada. <b>Evidencia: a) Encuesta de Clima Organizacional 2018. b) Encuesta al Supervisor</b>	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	Se ha diseñado un Manual de Salud y Seguridad Ocupacional, se supervisa el uso adecuado de los equipos de protección personal y se realiza campañas de concientización. <b>Evidencia: a) Manual de Seguridad y Salud, Campaña de Concientización del Uso de los EPPs y formulario de Control de Equipos de Protección Personal. b) Plan de retorno laboral ante periodo Covid-19.</b>	
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.	Para conciliar la vida laboral con la personal se otorgan permisos de estudios y para pasantías en horas laborables. <b>Evidencias: a) Permisos de Estudios, Pasantías y de asistencia a actividades familiares.</b>	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	Se le otorgan facilidades de bonos para compra de útiles escolares, compra de medicamentos a través de la ASPAN. <b>Evidencia: a) Recibos y fotos de entrega bonos.</b>	

<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>Para premiar a los colaboradores se ha diseñado un Plan de Compensación no monetaria. <b>Evidencia: a) Plan de Compensación no Monetaria.</b></p>	
---	--	--

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*Considerar lo que la organización hace para:*

##### **SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Se han identificado por medio del listado de socios claves, Relación de Clientes internos y externo y por medio al Catálogo de proveedores. <b>Evidencias: a) Listado Socios Claves, Relación Clientes internos y externos y Catalogo de Proveedores.</b></p>	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se han realizado acuerdos de colaboración con: COMLURSA, UAPA, Regional 10 del Ministerio de Educación, entre otros. <b>Evidencia: a) Acuerdos y Contratos con diferentes sectores.</b></p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Se han realizado colaboraciones con: CONADIS, la Escuela Nacional de Ciegos y Sordos y Mudos, Centro Nacional de Recursos Educativos para la discapacidad visual "Olga Estrella, Escuela Nacional de Sordo-ciegos y Discapacidad Múltiple José Manuel</p>	

	Rodríguez Tavares, Fundación Dominicana de Autismo, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (Viceministerio Costeros y Marinos), Bomberos Santo Domingo Este, 911, Instituto Superior de Formación Docente Salome Ureña (ISFODOSU), entre otros. <b>Evidencia: a) Correos, comunicaciones y Acuerdos.</b>	
4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.	Periódicamente se monitorizan los acuerdos, a través de la División de Jurídica. <b>Evidencia: a) Informes de seguimientos Acuerdos y Colaboraciones institucionales.</b>	
5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.	Dentro de las Alianzas identificadas a largo plazo estarían: Colaboración para el Rescate y Rehabilitación de Especies en Peligro de Extinción, con la Fundación Punta Cana; Colaboración para la Promoción del Cuidado de las Especies Acuáticas, con el Instituto de Derecho Ambiental de la Republica Dominicana (IDARD), Fundación Ecológica Punta Cana, Fundación Dominicana de Estudios Marinos (Fundemar), Universidad Abierta para Adultos (UAPA), Universidad Central del Este (UCE), Instituto Superior de Agricultura (ISA). <b>Evidencia: a) Correos y Comunicaciones.</b>	
6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	En cada Acuerdo se establece el tipo de responsabilidad de las partes y los plazos de cumplimiento. <b>Evidencia: a) Acuerdos y Alianzas.</b>	

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.	Como intercambio de buenas prácticas se realizan programas de capacitación, programa de labor social e intercambio de conocimientos técnicos. <b>Evidencia:</b> <b>a) Listas de asistencias.</b>	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	Para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en las políticas públicas del sector financiero, los proveedores son seleccionados a través del Portal de Compras y Contrataciones. <b>Evidencia:</b> a) <b>Sistema de Información de la Gestión Financiera, (SIGEF)</b>	

#### 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.).	Toda la información relevante sobre el funcionamiento de la institución se encuentra en la página web, redes sociales y pantalla informativa ubicada en la recepción de la institución. <b>Evidencia:</b> a) <b>Página web, Redes sociales y Pantalla Informativa.</b>	
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 realizan comisiones de rescates para especies en peligros las cuales concientizan por medio de capacitación a pescadores, amas de casas y comunidades educativas para convertirlos en aliados en el rescate de especies en riesgos. <b>Evidencia:</b> a) <b>Fotos</b>	

	<b>de visitas a comunidades educativas y Comisión de rescates. b) Redes Sociales. c) Pagina web.</b>	
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.	Se involucran a los ciudadanos/clientes por medio de encuestas. <b>Evidencia: a) Análisis de las encuestas.</b>	
4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, recogidos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).	Se ha diseñado e implementado el sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones. <b>Evidencia: a) Buzón de sugerencias. b) Matriz de quejas y sugerencias</b>	
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).	Para garantizar la transparencia se cumple con los requerimientos exigidos por la DIGEIG, desde la página web. <b>Evidencia: a) Portal transparencia página web Acuario Nacional y resultados de evaluación.</b>	
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).	Se han establecido las encuestas de satisfacción como mecanismo para conocer las opiniones de los clientes. <b>Evidencia: a) Informe de resultados encuestas de satisfacción.</b>	
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.	En la Carta Compromiso al Ciudadano se establecen los estándares de calidad de los servicios ofrecidos. <b>Evidencia: a) Carta Compromiso.</b>	

<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>Se ha asignado un técnico para dar seguimiento y mantener actualizada las informaciones contenidas en la página web y en las redes sociales. <b>Evidencia: a) Descripción de Cargo del Auxiliar de Relaciones Públicas, Asesor de Comunicación y Relaciones Públicas y Acción de Personal de la designación.</b></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: <b>a) Asignación presupuestaria . b) los POAs y matriz de insumo por meta.</b></p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se realizan comparaciones del ingreso, de esta forma se analizan los riesgos y las oportunidades para cumplir con lo presupuestado. <b>Evidencia: a) Análisis Comparativo de ingresos.</b></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 y las Auditorías internas, a través de la Contraloría y externas, a través de la Cámara de Cuentas. <b>Evidencia: a) SIGEF, Portal de Compras e Informes de Auditorias.</b></p>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una</p>	<p>El sistema de Contabilidad interno (DACEasy), contempla la comparación</p>	

contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	de precio para controlar los activos fijos, se asignan códigos y se registran en el catálogo de DIGECOG. <b>Evidencia: a) Sistemas de contabilidad interno y DIGECOG.</b>	
5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).	Para tener un control presupuestario la institución cuenta con una asignación presupuestaria, en la cual se contempla una partida por producto. <b>Evidencia: a) Ejecución Presupuesto Físico-Financiero.</b>	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	Los Departamentos planifican, tomando como base el Plan Operativo y los recursos se asignan conforme el cumplimiento de las tareas. <b>Evidencia: a) POAs departamentales.</b>	
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. <b>Evidencia: a) Análisis Físico-Financiero Trimestral.</b>	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	Trimestralmente cada encargado de área remite a la Planificación y Desarrollo la ejecutoria de su programación anual y el nivel de cumplimiento de la misma. La Dirección Administrativa y Financiera registra ejecuciones presupuestaria. <b>Evidencia: a) Cuadro Análisis Ejecución Físico-Financiero. b) Matriz de Monitoreo y evaluación de POAs. c) Autoevaluación físico-financiero semestral</b>	

#### SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p> <p>2. Garantizar que la información disponible externamente sea recogida, procesada, usada eficazmente y almacenada.</p> <p>3. Controlar constantemente la información y el conocimiento de la organización, asegurar su relevancia, exactitud, fiabilidad y seguridad. Alinearla también con la planificación estratégica y con las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés.</p> <p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>Se ha desarrollado un sistema de carpetas en la red, de todas las unidades de la organización, que permite llevar información oportuna a todos los colaboradores. <b>Evidencia: a) Estructura de carpetas en la red pública.</b></p> <p>Se garantizan a través de la página web y la información contenida cumple cabalmente con los lineamientos establecidos por los organismos rectores. <b>Evidencia: a) Normas Nortic b) Estándar de Transparencia de la DIGEIG, c) Indicadores OPTIC, Republica Digital.</b></p> <p>La información que se publica es analizada por la Unidad de la Sección de Acceso a la Información Pública. <b>Evidencia: a) Correos electrónicos e informe a la MAE.</b></p> <p>Se han establecido reuniones periódicas de la Alta Dirección con los encargados departamentales y a su vez de los supervisores con sus colaboradores, así como también a todos los empleados se le ha creado un correo electrónico y se envían circulares. <b>Evidencia: a) Manual General de procedimientos</b></p>	

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p><b>Institucionales. b) Minutas de reuniones. c) Correos electrónicos y d) Circulares. e) Grupos Institucionales de WhatsApp</b></p> <p>Se permiten por medio de las asignaciones de otras tareas y la realización de manuales y/o lineamientos que promuevan el desarrollo de las capacidades y permitan que los sistemas sean manejados por más de una persona. <b>Evidencia: a) Manuales Organización y Funciones y Procedimientos.</b></p> <p>Se garantiza por medio de, libros, folletos impresos, proyecciones de videos, cédulas educativas, ubicadas en las exhibiciones y a través de la adecuación del portal web, conforme a las normas Nortic-B2 para personas con discapacidad. <b>Evidencia: a) folletos b) Cédulas educativas, c) fotos de proyecciones de video, d) print screen de la certificación Nortic-B2.</b></p> <p>Se han diseñado carpetas compartidas y se realizan periódicamente resguardos del contenido de esas carpetas, en cuanto al conocimiento clave de los empleados, se envían a más de un colaborador a las capacitaciones especializadas y se socializan los conocimientos adquiridos a través de reuniones. <b>Evidencia: a) Carpetas</b></p>	
---	---	--

	compartidas. b) Fotos y listados de socialización de capacitaciones.	
--	--	--

#### SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</li>   <li>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.</li>   <li>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</li>   <li>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión de proyectos y tareas</li> </ul> </li> </ol>	<p>En la organización todo lo relacionado a la tecnología fue diseñada de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos, así como con políticas de acceso y manuales de uso de recursos tecnológicos. <b>Evidencia: a) Políticas de Acceso b)Manuales de uso de recursos tecnológicos</b></p> <p>Cada empleado responsable del uso de una herramienta y/o sistema tecnológico es capacitado previamente para su uso. <b>Evidencia: a) Correos de Invitación a cursos. b) Certificados de Cursos.</b></p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p><b>a) Para la gestión de proyectos y tareas se usan los correos electrónicos, redes sociales, computadores portátiles y Wifi.</b></p>	<p>NO APLICA</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La gestión del conocimiento</li> <li>✓ Las actividades formativas y de mejora</li> <li>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</li> <li>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</li> </ul> <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>b) Para la gestión del conocimiento se hacen mediante, mensajerías instantáneas (flotas), Carpetas compartidas.</p> <p>c) Para las actividades formativas se usan los proyectores y pantallas electrónicas.</p> <p>d) La interacción con los grupos de interés se realizan a través de la página web, reuniones virtuales y las redes sociales.</p> <p>e) El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas se realiza a través de la designación de un Soporte Informático quien ayuda para el seguimiento y la solución de incidencias con relación a la gestión de las tecnologías de la información y los reportes del área.</p> <p>a) Permiten agilizar los procesos para obtener rapidez en el servicio. b) Los clientes pueden obtener información de la institución de manera simultánea. c) Se puede obtener comunicación directa con los clientes. d) Le sirve de medio a los clientes para hacer sus quejas y sugerencias. <b>Evidencia: a) Página web.</b></p> <p>Poniendo los servicios de forma online para que sean accesibles en todo momento a todos los usuarios. <b>Evidencia: a) Print screem de los servicios ofrecidos en la página web</b></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>Los lineamientos de la OPTIC son asumidos de manera inmediata. <b>Evidencia: a) correos electrónicos y certificados de las actualizaciones a través de la OPTIC.</b></p> <p>Muchas de las informaciones se envían de manera electrónica para contribuir al medioambiente. <b>Evidencia: a) Correos electrónicos y Carpetas compartidas.</b></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>El Acuario Nacional se encuentra ubicado de manera estratégica y de fácil acceso para rutas públicas y privadas. <b>Evidencia: a) Mapa de ruta de acceso. b) Fotos de señalizaciones ruta de evacuación. c) Fotos Destacamento Mixto y Seguridad.</b></p> <p>Todos los empleados tienen asignado un espacio adecuado para el desempeño de sus funciones, de igual forma se cuenta con salón de reuniones, biblioteca, área destinada para comedor y módulos de educación para capacitaciones. <b>Evidencia: a) Fotos.</b></p>	

<p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Se realiza diariamente rutas de supervisión a las exhibiciones, áreas de juegos, Parque Protocolo SPAW y a los baños de los visitantes. Se ha establecido un Plan de mantenimiento preventivo para las bombas sumergibles, los compresores generativos de aire puro, los equipos de oxigenación de las exhibiciones y a los equipos de limpieza. <b>Evidencia: a) Plan de mantenimiento preventivo. b) Formulario de Supervisión diario y de Fin de semana.</b></p>	
<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Se ha establecido un Plan de mantenimiento preventivo que contempla las plantas eléctricas, los vehículos y el bote. <b>Evidencia: a) Plan de mantenimiento.</b></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>El Acuario Nacional cuenta con dos áreas de Parques, una para visitantes y otra para empleados debidamente custodiada por agentes militares. <b>Evidencia: a) Fotos de parques.</b></p>	
<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p>	<p>La política integral de activos consiste en reciclar mediante mantenimiento y reparaciones, como es el caso de los bancos de hierro que son utilizados desde el inicio de la institución. El aceite quemado de las plantas eléctricas, que se reutiliza como protección al salitre</p>	

<p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>de las verjas perimetrales. Se han ubicado estratégicamente zafacones para reciclaje de plástico, vidrio y biodegradable (papel y cartón)  <b>Evidencia: a) Fotos anteriores de los bancos de hierro de proceso de pintura de verjas perimetrales y zafacones de reciclaje.</b></p> <p>El espacio es cedido para realizar actividades tales como: bodas, cumpleaños, encuentros familiares, convivencias religiosas, graduaciones de institutos y centros educativos, bautizos, entre otros. <b>Evidencia: a) Fotos de actividades celebradas</b></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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p>	<p>Se ha diseñado un mapa de proceso institucional que permite identificar los mismos y se han elaborado manuales de procedimientos que contienen detalles de cada proceso. <b>Evidencia: a)</b></p>	

<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</li> <li>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</li> <li>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</li> <li>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).</li> <li>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.</li> </ol>	<p><b>Mapa de proceso. b) Manual General de procedimientos Institucionales.</b></p> <p>Para cada proceso se han establecido responsables. <b>Evidencia: a) Manual de Cargos, Organización y Funciones y Procedimientos Generales Institucionales.</b></p> <p>Se realizan análisis FODA periódicamente que muestran los riesgos y factores críticos de éxitos de los procesos misionales. <b>Evidencia: a) Análisis FODA.</b></p> <p>Las metas establecidas se logran mediante la ejecución de los procesos, a los cuales se les asignan una partida presupuestaria. <b>Evidencia: a) Ejecución presupuestaria. b). Plan Estratégico Institucional</b></p> <p>Se involucra a los grupos de interés por medio de encuestas de satisfacción, opiniones en el buzón de sugerencias y correos electrónicos. Opiniones en las redes sociales (Facebook, Instagram, pagina web, Youtube. <b>Evidencia: a) Informe de resultados de encuestas de satisfacción.</b></p> <p>Conforme a la importancia de los procesos se le asignan partidas presupuestarias anuales. <b>Evidencia: a) POAs. 2020, b) Presupuesto físico-</b></p>	
---	---	--

<p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p> <p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p><b>financiero c) Solicitudes de insumos. d) Plan Anual de compras.</b></p> <p>A partir de las revisiones que se hacen a los procesos, se realizan mejoras tendentes a su simplificación. <b>Evidencia: a) Solicitudes de visitas y alquiler de espacios vía correo electrónico.</b></p> <p>Se han establecido indicadores de calidad y monitoreado sus resultados por medio de la carta compromiso al ciudadano. <b>Evidencia: a) Carta Compromiso al Ciudadano.</b></p> <p>Gracias al uso de las Tics en apoyo a nuestros procesos, se han obtenido importantes beneficios, como es el caso del Portal Transaccional de Compras y Contrataciones, mediante el cual dichos procesos son publicados, este sistema permite que los oferentes reciban las notificaciones, lo que garantizan que mayor cantidad de proveedores participen. <b>Evidencia: a) Print screem del portal de compras.</b></p> <p>Se realizan benchlearning con diferentes instituciones nacionales e internacionales, tales como: Programa Bandera azul con el IDARC, CODOPESCA, Fundación Punta Cana, Kilic Dominicana, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. <b>Evidencia: a) Correos, fotos y</b></p>	
---	--	--

	comunicaciones y/o informes de trabajos realizados con las diferentes instituciones mencionadas.	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.	Se han identificado todos los servicios que se prestan a los clientes a través del Mapa de Producción de la Carta Compromiso. <b>Evidencia: a) Carta Compromiso al Ciudadano 2da. Versión)</b>	
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, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).	Se aplican encuestas de satisfacción que contemplan la recogida de información relacionada con la mejora de los servicios. <b>Evidencia: a) Encuestas de Satisfacción. b) Redes Sociales</b>	
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.	Para involucrar a los clientes se recoge los aspectos mejor valorados por ellos y se determina el estándar. <b>Evidencia: a) Informe de las encuestas y Matriz de atributos de la calidad.</b>	
4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.	Se han creado cédulas educativas en cada una de las exhibiciones para que los visitantes puedan realizar su recorrido sin la necesidad de ser guiado. <b>Evidencia: a) Fotos de Cédulas Educativas.</b>	<b>No se tiene cedulas educativas en otros idiomas.</b>
5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios	Se han involucrado por medio de las Redes Sociales, Página Web y WhatsApp	

interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.	Institucional, Instagram. <b>Evidencia: a) Informe Redes Sociales y Página Web.</b>	
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.	Se encuentra disponible a través de la Página Web, Biblioteca y en cada una de las exhibiciones. <b>Evidencia: a) Fotos de Biblioteca, exhibiciones y página web.</b>	
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.).	La institución está abierta al público de martes a domingos, de 9:30 a.m. hasta las 5:30 p.m., y días feriados. La biblioteca tiene información en varios idiomas disponible en la biblioteca y en brochures informativos. <b>Evidencia: a) Brochures Carta Compromiso y b) fotos de horarios en la entrada.</b>	<b>No se tiene cedulas informativas en otros idiomas</b>
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	En el sistema de quejas y reclamaciones establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano. <b>Evidencia: a) Carta Compromiso al Ciudadano 2da. Versión.</b>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	La institución promueve la conservación de ecosistemas acuáticos, la biodiversidad y su bienestar, reproducción, rescate, rehabilitación y la reintroducción de especies con énfasis en las protegidas, fomentando la investigación, educación ambiental y recreación, que está adscrita al Ministerio de Medio Ambiente y	

	Recursos Naturales. <b>Evidencia: a) Misión y Ley No. 64-00.</b>	
2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.	Para dar un buen servicio la entidad coordina con: Ayuntamiento Santo Domingo Este, la Armada Dominicana, CESTUR, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Comisión Nacional de Energía, Sistema Nacional de Emergencia 911, Instituto de Derecho Ambiental de la República Dominicana, UAPA y Ministerio de Educación. <b>Evidencia: a) Fotos y b) Acuerdos.</b>	
3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Se han desarrollado sistema que facilita intercambio de datos con instituciones tales como, Ministerio de Hacienda, Contraloría, Compras y Contrataciones, Ministerio de Administración Pública, Dirección de ética e Integridad Gubernamental, entre otras. <b>Evidencia: a) SIGEF, b) PORTAL TRANSACCIONAL, c) TRE, d) SASP y e) Portal de Transparencia.</b>	
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.	Se han realizado acuerdos con otras organizaciones, para coordinar procesos relacionados con el reporte de varamientos, para dar talleres de capacitación a pescadores sobre varamiento de mamíferos marinos y reptiles, además para el uso de estanques. <b>Evidencia: a) Correos, intercambio de información con ANAMAR, Asociación de Pescadores y Ocean World.</b>	

<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Se han realizado acuerdos de trabajo con el Ayuntamiento Santo Domingo Este, consistente en mover las actividades del Carnaval de tal forma que no interfiera el acceso al Acuario y el ruido que afecta a los animales. <b>Evidencia: a) Acuerdo Ayuntamiento Santo Domingo Este y A.N.</b></p>	
<p>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>	<p>Los recorridos diarios de los Encargados de las áreas técnicas y las Supervisiones generales de los fines de semana. La rotación de los Encargados de Áreas Técnicas. <b>Evidencia: a) Informes y reportes técnicos para esos fines. Circular de Reestructuración Área Técnica.</b></p>	
<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>	<p>Se han desarrollado procesos horizontales, tales como Clima Organizacional y Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y Marco Común de Evaluación (Modelo CAF). <b>Evidencia: a) Resultados Clima Organizacional, NOBACI y CAF.</b></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
<p>1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</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>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>Se aplican las siguientes encuestas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encuesta de Satisfacción Labor Social Estudiantil y Comunitaria/Servicio Social Universitario.</li> <li>2. Encuesta de satisfacción con Capacitación y Asesorías Docentes e Investigativa en Educación.</li> <li>3. Encuesta de satisfacción de Visitas No Guiadas</li> <li>4. Encuestas de satisfacción de Visitas Guiadas y Coordinadas.</li> <li>5. Encuesta de Clima Organizacional.</li> </ol> <p><b>Evidencias: a) Resultados Encuestas de satisfacción 2019-20.</b></p> <p>De los resultados generados a través de los buzones de sugerencias. <b>Evidencias: a) Números de quejas y sugerencias recibidas por el buzón.</b></p> <p>En los resultados de las encuestas realizadas el <b>98.95%</b> de los encuestados califica la accesibilidad entre buena y excelente. <b>Evidencia: a) Análisis de resultados de encuestas Julio 2019-Junio 2020.</b></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>En la encuesta de Clima Organizacional el 96% de los encuestados opina de forma positiva sobre la transparencia en la organización. <b>Evidencia: a) Gráficos resultados Encuesta Clima Organización sobre Aspecto 13, pág. 38</b></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>Las encuestas de satisfacción arrojan entre un 90 a 100% con relación a la calidad de los servicios ofrecidos. <b>Evidencia: a) Promedio General de las Encuestas realizadas e informe de resultados.</b></p>	
<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p>	<p>Resultados de las encuestas con relación a los servicios ofrecidos a las comunidades de Labor Social Estudiantil y de Capacitación y Asesorías Docentes a estudiantes universitarios. <b>Evidencia: a) Análisis de resultados encuestas Julio 2019 a Junio 2020.</b></p>	
<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>La información disponible en el portal de Transparencia en la cual la institución es evaluada por la DIGEIG, los últimos resultados de esas evaluaciones alcanzan el 98%. <b>Evidencia: a) Portal de Transparencia y b) Resultados de evaluación de transparencia por la DIGEIG.</b></p>	
<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Desde el año 2013 hasta la fecha se aplican encuestas para conocer la percepción de nuestros clientes, con</p>	

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p> <p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>relación a la calidad de la información que reciben. <b>Evidencia: a) Resultados de encuesta de percepción.</b></p> <p>Desde el año 2013 hasta la fecha, son realizadas trimestralmente diferentes tipos de encuestas para conocer la percepción y el nivel de satisfacción de los Ciudadanos/Clientes. <b>Evidencia: a) Encuestas aplicadas. b) Informe de Resultados de encuestas</b></p> <p>El nivel de fiabilidad está valorado por los usuarios en un 95%. <b>Evidencia: a) Resultados de Encuestas de satisfacción julio 2019 a Junio 2020.</b></p>	
--	--	--

## 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 prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>La cantidad de visitantes promedio por mes es de <b>23,737</b> personas y la cantidad de encuestas realizadas por mes 500 <b>Evidencia: a) Informe resultados de encuestas. Julio 2019 - Junio 2020.</b></p> <p>Sugerencias recibidas <b>25</b>, sugerencias implementadas <b>7</b>. <b>Evidencia: a)</b></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>	<p><b>Relación de Sugerencias recibidas e implementadas julio 2019 a junio 2020</b></p> <p>Se ha implementado a través del WhatsApp un nuevo canal de comunicación con los Ciudadanos/Clientes, lo que ha incrementado en <b>un 85%</b>, las solicitudes de servicios en comparación con las de manera presencial y por correo. Uso de nuevas herramientas para la recepción de solicitudes de servicios con <b>432</b> solicitudes en 2019. <b>Evidencia: a) Informe de solicitudes recibidas por WhatsApp Julio 2019-junio 2020.</b></p> <p>La institución no tiene restricción alguna para el acceso a los ciudadanos/clientes. <b>Evidencia: a) Cuadro indicador de Acceso por género, diversidad cultural y diversidad social.</b></p>	<p>NO SE EVIDENCIA.</p>
--	---	-------------------------

**Resultados de la accesibilidad de la organización:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>Los servicios que ofrecemos tienen un horario establecido de 9:30 a.m. a 5:30 p.m. de martes a domingos. En la encuesta realizada a los usuarios de las</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>redes sociales el <b>80%</b> de los encuestados opina que el horario establecido es excelente <b>Evidencia: a) Informe de Resultados de encuestas de satisfacción por redes sociales.</b></p> <p>El promedio en tiempo de espera ha sido valorado por los usuarios en un 96.97%. <b>Evidencia: a) Informe de Resultados de encuestas de satisfacción julio 2019-Junio 2020.</b></p> <p>Del total de encuestas realizadas el <b>86%</b> de los encuestados opinan que el costo de los servicios es excelente. <b>Evidencia: Informe de Resultados de encuestas de satisfacción por redes sociales.</b></p> <p>El 97% califica de bueno y excelente la disponibilidad de la información acerca de los servicios. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta de satisfacción con Capacitación y Asesorías Docentes e Investigativa en Educación.</b></p>	
--	--	--

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

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

<p>1. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Página web, Correos electrónicos, Redes sociales, WhatsApp y teléfonos. <b>Evidencias: Cuadro canales y su eficiencia.</b></p>	
<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p>	<p>Los servicios con estándares de calidad establecidos, están disponibles en la página web y en el documento carta compromiso. En la última evaluación de dicho documento año 2016, la disponibilidad y precisión de la información, están valoradas en un 85%. <b>Evidencia: Informe de evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.</b></p>	
<p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>Se ha diseñado un cuadro que indica el rendimiento de la organización a través de los objetivos planeados dentro del Plan Estratégico. <b>Evidencia: Cuadro rendimiento de la Organización, en cuanto a los objetivos dentro del Plan Estratégico 2017-2020.</b></p>	
<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>		<p>NO SE EVIDENCIA.</p>
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Para mejorar la transparencia se tienen varios portales, como son: Portal Transaccional, el SAIP, el SISMAP y el SIGEF. <b>Evidencia: a) print screem de los sistemas.</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p> <p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>A las quejas se le ha establecido un tiempo de respuesta. <b>Evidencia: Resultado de encuestas sobre quejas y sugerencias julio 2019-Junio 2020.</b></p> <p>Se ha cumplido en un 99.6% el estándar establecido a los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. <b>Evidencia: Informe de evaluación Carta Compromiso.</b></p>	<p>NO APLICA</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>El 96.92% de los colaboradores opinan que conocen el impacto del trabajo en la institución y el 84.61% piensa que su supervisor logra los objetivos sin incrementar el gasto, el 92.31% de los</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>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>colaboradores se siente orgulloso de formar parte de la institución. <b>Evidencia:</b>  <b>a) Informe Encuesta de Clima Organizacional, septiembre-octubre 2019.</b>  <b>. b) Plan de Mejora</b></p> <p>El 92.31% de los colaboradores opina que los superiores comunican la misión, visión y valores institucionales. En cuanto al involucramiento en la toma de decisión el 87.69% de los colaboradores opina que sus supervisores le proporcionan la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de su trabajo y cumplimiento de sus metas <b>Evidencia:</b>  <b>Informe Encuesta de Clima Organizacional, septiembre-octubre 2019.</b></p> <p>El 89.23% de los colaboradores opina que participa en la elaboración e implementación de planes de mejora, que están dirigidos a mejorar el clima y la cultura de la institución. <b>Evidencia:</b>  <b>Informe Encuesta de Clima Organizacional, septiembre-octubre 2019.</b></p> <p>El 100% de los colaboradores opina que la institución cuenta con código de ética y conducta actualizado, en el cual se establecen los posibles conflictos de interés que se puedan presentar y el 83.08% piensa que se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a las normativas. El 87.69% de los colaboradores opina que si ven</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>de sus metas, el 90.77% opina que los supervisores son austeros en el manejo de los recursos. <b>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional, septiembre-octubre 2019.</b></p> <p>El 98.46% de los colaboradores opina que conocen la normativa aplicada a su trabajo, relacionada a los procedimientos y los procesos y el 92.30% opina que los procedimientos de la institución están actualizados, también el 89.23% de los colaboradores opina que en la institución implementamos propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo. <b>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional, septiembre-octubre 2019.</b></p> <p>El 92.30% opina que la institución difunde los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional y El 89.23% de los colaboradores piensa que los supervisores distribuyen el trabajo de acuerdo a las capacidades y competencias. <b>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional, septiembre-octubre 2019.</b></p> <p>El 90.77% opina que existen mecanismos para reconocer el personal, el 84.61% opina que se le distingue cuando realizan las metas asignadas y el 96.92% piensa</p>	
---	--	--

<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>que la organización celebra las aportaciones laborales de sus compañeros. <b>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional, septiembre-octubre 2019.</b></p> <p>El 95.39% de los colaboradores piensa que la organización impulsa cambios innovadores en las áreas para mejorar la forma de trabajo, el 90.77% opina que en sus áreas buscan nuevas formas de mejorar los servicios y que existen comités que captan nuevas sugerencias para mejorar y el 89.23% piensa que los supervisores alientan a la creatividad y toman en cuenta otras formas de realizar el trabajo. <b>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional, septiembre-octubre 2019.</b></p>	
---	---	--

**Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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</p>	<p>El 84.67% opina que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional, el 90.77% opina que en las áreas se concilian con respeto</p>	

<p>entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p> <p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo y que los superiores tratan a los colaboradores con respeto, cordialidad y confianza. <b>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional, septiembre-octubre 2019.</b></p> <p>El 92.31% de los colaboradores aseguran que participaron en eventos familiares que realiza la institución, el 96.92% opina que la institución le apoya cuando tienen una urgencia familiar y el 96.93% opina que se respeta el horario de trabajo. <b>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional, septiembre-octubre 2019.</b></p> <p>El 95.39% de los colaboradores opinan que en la institución se dan las oportunidades de ascensos y promoción sin distinción entre mujeres y hombres, y el 90.77% piensan que los supervisores los tratan con respeto, cordialidad y confianza y que el trato humano que la institución les brinda es bueno <b>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional, septiembre-octubre 2019.</b></p> <p>El 93.84% de los colaboradores afirman que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar el trabajo y el 95.38% piensa que la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y</p>	
--	---	--

	seguridad. <b>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional, septiembre-octubre 2019.</b>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.	El 90.77% de los colaboradores opina que la institución promueve el movimiento como una forma de crecimiento dentro del sistema de carrera. <b>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional, septiembre-octubre 2019.</b>	
2. Motivación y empoderamiento.	El 90.77% de los colaboradores dice que se siente feliz haciendo su trabajo. El 92.31% de los colaboradores siente orgullo de trabajar en la institución. <b>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional, septiembre-octubre 2019.</b>	
3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.	El 93.85% opina que aplica la capacitación que recibe para mejorar su desempeño en el trabajo y que la institución promueve la cultura de la profesionalización y el 86.16% dice que en la institución el programa de capacitación está alineado con las funciones de los colaboradores. <b>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional, septiembre-octubre 2019.</b>	

--	--	--

### SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p> <p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>El índice de absentismo y rotación del año 2019 oscila entre un 10.58% y 0.04, respectivamente. <b>Evidencia: Informe de Ausentismo 2019.</b></p> <p>En las encuestas realizadas a los colaboradores se obtuvo una participación de un 100%, el 100% de los colaboradores pertenece a la Asociación de Servidores Públicos, el 7% pertenecen al Comité de Calidad, el 8% pertenece al Comité de riesgo y salud. <b>Evidencia: Actas constitutivas de Comités.</b></p> <p>Un 56.34% de los empleados obtuvo un desempeño sobresaliente con puntuación de 95 a 100, y el 42.25% obtuvo un desempeño superior al promedio, con puntuación de 85 a 94. <b>Evidencia: Informe de resultado de Evaluación de Desempeño 2019.</b></p>	

<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>En las encuestas de satisfacción realizadas a los colaboradores del Acuario Nacional sobre el involucramiento en las mejoras de las actividades, el 90% ponderan entre muy bueno a excelente la percepción general de las actividades realizadas. <b>Evidencia:</b> <b>a) Análisis Encuestas de Actividades Internas.</b></p>	
<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Al 100% de los Supervisores y empleados se le ha asignado flotas para permitir la comunicación permanentemente, el 85% del total de los empleados cuentan con computadoras para realizar sus trabajos y el acceso a internet es gratuito para el 100% de los empleados y visitantes. <b>Evidencia: Relación asignación de flotas y comunicación INDOTEL.</b></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>En el año 2019 se realizaron 47 actividades de capacitación, en las cuales asistieron 67 colaboradores, lo que representa el 94.54% del total de los colaboradores de la institución. <b>Evidencia: Cuadro índice de personal capacitado en el año 2019.</b></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</p>	<p>Los clientes han valorado en un 98.30 el trato recibido por los colaboradores. <b>Evidencia: Informe Encuesta de Satisfacción Trimestre octubre-diciembre 2019 y enero-marzo 2020.</b></p>	

<p>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>Se hace el reconocimiento al empleado del trimestre y al final del año se reconoce al Supervisor y empleado del año. En el año 2019 fueron reconocidos 16 de los 73 empleados nominales para un total de 22%. <b>Evidencia certificados entregados a empleados trimestrales y del año y fotos.</b></p>	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>		<p>NO HAY EVIDENCIAS</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Frecuentemente se reciben voluntarios los que participan en las diferentes actividades y celebraciones de fechas conmemorativas que promueve la institución, tales como, Día Mundial del Agua, Día de la Tierra, Día Mundial de los Océanos, Limpieza de Playas y Costas, entre otros, para todos estos se involucra a los voluntarios y estudiantes de Labor Social. Para el año 2019 tuvimos una participación de 79 personas</p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>a) Informe de Voluntariado año 2019</b></p>	

## **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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>1. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p> <p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p> <p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y</p>	<p>El 97.0% de los encuestados opinan que es de muy bueno a excelente. <b>Evidencia: Encuesta de percepción a los ciudadanos y grupos de interés.</b></p> <p>El 92.4% de los encuestados opinan que es de muy bueno a excelente. <b>Evidencia: Encuesta de percepción a los ciudadanos y grupos de interés.</b></p> <p>El 85.7% de los encuestados opinan que es de muy bueno a excelente. <b>Evidencia: Encuesta de percepción a los ciudadanos y grupos de interés.</b></p> <p>El 93.4% de los encuestados opinan que es de muy bueno a excelente. <b>Evidencia: Encuesta de percepción a los ciudadanos y grupos de interés.</b></p>	

<p>contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p> <p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la 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>El 95.8% de los encuestados opinan que es de muy bueno a excelente. <b>Evidencia: Encuesta de percepción a los ciudadanos y grupos de interés.</b></p> <p>El 94.0% de los encuestados opinan que es de muy bueno a excelente. <b>Evidencia: Encuesta de percepción a los ciudadanos y grupos de interés.</b></p> <p>El 92.3% de los encuestados opinan que es de muy bueno a excelente. <b>Evidencia: Encuesta de percepción a los ciudadanos y grupos de interés.</b></p>	<p>NO SE EVIDENCIA</p> <p>NO SE EVIDENCIA</p>
---	---	---

**SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional**

### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p> <p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la</p>	<p>El 100% de los proveedores cumple con el perfil establecido en la Ley de Compras y Contrataciones. Para disminuir los ruidos se han adquirido ventanas acústicas y puertas contra ruidos, han disminuido en un 90% la contaminación por ruido y se han reducido en un 80% el uso del agua potable con la instalación de llaves temporizadoras en baños de visitantes. <b>Evidencia: Acta de aperturas y Adjudicación, fotos de puertas, ventanas y llaves.</b></p> <p>La organización mantiene excelentes relaciones con el Ayuntamiento Santo Domingo Este, entidades Educativas, los Bomberos, Sistema Nacional de Emergencia 911, Armada Dominicana, el SENPA. <b>Evidencias: Fotos, correos y comunicaciones.</b></p> <p>De 76% de comentarios recibidos en las redes sociales durante el periodo julio 2019-Julio-2020 fueron positivos y el 23% negativos. <b>Evidencia:</b> <b>a) Informe redes sociales enero-junio 2019</b></p> <p>El Acuario apoya dando facilidades a instituciones y organizaciones sin fines de</p>	

<p>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>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>lucro ONGs. En el <b>2019, 320</b> instituciones o grupos procedentes de Iglesias, instituciones educativas, fundaciones, entre otras se le dieron acceso con descuento de un <b>5 hasta 40%</b> dependiendo la cantidad de visitantes.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>a) Relación de Descuentos Instituciones, Iglesias y Organizaciones sin fines de Lucros u ONGs.</b></p> <p>En atención a la diversidad el Acuario Nacional tiene 46.00% de mujeres y 54.00% de hombres, que oscilan en edades comprendidas entre los 22 y 62 años, de los cuales un 8% tiene un nivel educativo técnico, 6% maestrías 21% licenciaturas, 31% estudiantes universitarios, 18% bachilleres, y el 16% tiene un nivel medio o menos. <b>Evidencia: Informe de resultados Clima Organizacional.</b></p> <p>En colaboración y trabajo en conjunto con el Centro de Conservación de Manatíes de Puerto Rico, se participa en actividades filantrópicas, intercambio de informaciones e investigaciones.  <b>Evidencia:</b>  <b>a) Correos electrónicos e informes.</b></p> <p>El acuario motiva a los integrantes de los grupos de interés a formar parte del cuerpo de voluntariado para apoyar actividades de responsabilidad social.</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><b>Evidencia:</b>  <b>a) Informe de Voluntariado 2013-2019</b></p> <p>Se ha participado en diferentes eventos tales como Congresos de Investigación Científicas, Coloquios en Museos, Seminario medioambientales. <b>Evidencia: Informes de participación, foto.</b></p> <p>La organización tiene un Manual que contiene los programas de prevención de salud y riesgos en el trabajo, el cual a la fecha se ha ejecutado en un 100%, cada año el órgano rector realiza evaluaciones, cuyos resultados han servido para fortalecer aquellas áreas de mejoras encontradas en dichas evaluaciones.  <b>Evidencia:</b>  <b>a) Manual de Riesgo y Salud en el Trabajo</b>  <b>b) Informe de Retorno de Riesgos Laborales.</b>  <b>c) Informes Jornadas de Vacunación y Prevención de enfermedades 2017, 2018 y 2019.</b>  <b>d) Plan de Retorno al Trabajo periodo COVID-19.</b></p> <p>Desde el año 2013 y hasta la fecha el Acuario cuenta con un cuerpo de voluntariado de aproximadamente de 79 personas, dentro de los logros más significativos están: Conocimiento y conservación del medio ambiente.  -Interés por el estudio de las ciencias biológicas y veterinarias.</p>	
---	---	--

	-La oportunidad de llevar estos conocimientos a otros lugares. <b>Evidencia:</b> <b>a) Informe de Voluntariado 2013-2019.</b>	
--	---	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1. Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).	El Acuario ofrece cuatro(4) servicios, de los cuales el 99.6% de los clientes los califica entre bueno y excelente. <b>Evidencia:</b> <b>a) Carta Compromiso 2da. Versión, Resultados General de encuesta de satisfacción.</b>	
2. Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).	Desde Julio 2019-junio 2020 se ha beneficiado a 170,756 ciudadanos entre ellos estudiantes procedentes de diferentes entidades educativas y público en general fueron sensibilizados sobre la importancia del medio ambiente para que los mismos sirvan de entes multiplicadores en su entorno. <b>Evidencia:</b> <b>a) Estadísticas de visitas de Julio-2019-Junio 2020.</b>	
3. Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.	A los servicios comprometidos en la Carta Compromiso, se han definido atributos de calidad y estableciendo estándares, los	

<p>4. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p>	<p>cuales oscilan entre un 90 a un 95%. <b>Evidencia: a) Matriz de determinación de estándares.</b></p> <p>El acuerdo estipulado entre el Ayuntamiento de Santo Domingo Este y el Acuario Nacional, establece el traslado de la celebración de los carnavales con un mínimo de 100 metros fuera del perímetro hacia el este y oeste del Acuario Nacional. Este acuerdo se ha cumplido a la fecha en un 100%. Acuerdo entre Acuario Nacional Instituto de Derecho Ambiental de La República Dominicana Sobre Liberación de Tortugas Marinas se cumple en lo acordado <b>Evidencia:</b> <b>a) Contrato Ayuntamiento Santo Domingo Este-Acuario Nacional. Acuerdo] Acuerdo Acuario Nacional IDARD.</b></p>	
<p>5. Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<p>Se han realizado auditorias financieras a través de la Cámara de Cuentas y de Recursos Humanos a través del Ministerio de Administración Pública, todas con resultados favorables. <b>Evidencia:</b> <b>a) Informes de resultados de auditorías.</b></p>	
<p>6. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>Como resultado del Benchmarking realizado con la Fundación Nacional de Autismo, del cual surgió la elaboración de Pictogramas y con la Escuela Nacional de Ciegos el proyecto de elaboración de guía didáctica en método Braille. <b>Evidencia:</b></p>	

<p>7. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>a) fotos, recomendaciones y proyectos (POAs).</p> <p>Las solicitudes servicios cuando se daban de manera presencial el tiempo de respuesta era de aproximadamente de cinco (05) días, cuando este mismo servicio ofrecido online, el tiempo de respuesta es de aproximadamente 30 minutos a partir de la recepción. <b>Evidencia: Relación de solicitudes y tiempo respuesta de servicios.</b></p>	
--	---	--

**SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos.</p> <p>2. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output).</p>	<p>Se realizan reuniones para socializar los resultados y se realizan eventos para celebrar los logros. <b>Evidencia: Fotos y listado de participación de reuniones socialización resultados Clima Organizacional, encuestas, NOBACI y Carta Compromiso / Fotos eventos de socialización.</b></p> <p>Estos niveles de eficiencia se reflejan en los resultados obtenidos en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública – SISMAP–, y en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). <b>Evidencia: Resultados SISMAP Y NOBACI.</b></p>	

<p>3. Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios.</p> <p>4. Resultados de benchmarking (análisis comparativo).</p> <p>5. Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.).</p> <p>6. Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Para hacer descuentos a los grupos era necesario buscar autorización y firma del Director Administrativo y Financiero, este proceso tardaba aproximadamente 30 minutos, para mejorar este servicio se diseñó una tabla de aplicación de descuentos que es manejada directamente por las boleterías, lo que permite dar el servicio de manera inmediata.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>a) Tabla de descuentos.</b></p> <p>Como resultado de las alianzas con entidades educativas sobre programas de educación ambiental, se ha logrado la sensibilización de sesenta y tres mil novecientos veintinueve (63,929) estudiantes, con un total de 580 eventos realizados.</p> <p><b>Evidencia:</b>  <b>a) Listados de participantes en talleres y fotos, Julio 2019-junio 2020</b>  <b>b) Memoria de rendición de cuentas año 2019.</b></p> <p>Se han implementado programa de Permisos, tardanzas y Ausencias, a través de los correos electrónicos. Que antes se realizaban de manera impresa. Programa de realización de presupuesto de compra, vía online. Adquisición de nuevos aires acondicionados inverter en</p>	
--	---	--

<p>7. Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización.</p> <p>8. Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.).</p> <p>9. Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros.</p> <p>10. Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera.</p> <p>11. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.).</p>	<p>toda la institución. <b>Evidencia: Print screen de permisos, Plan de Compras.</b></p> <p>Se han realizado auditorias financieras a través de la Cámara de Cuentas y de Recursos Humanos a través del Ministerio de Administración Pública, todas con resultados favorables. Así como Auditorias del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos (IDOPPRIL) con resultados positivos sobre la gestión de salud y seguridad laboral. <b>Evidencia: Informes de resultados de auditorias.</b></p> <p>Medalla de Oro y Plata en Premio Nacional a la Calidad del sector Público, Medalla de Plata y Oro en prácticas inclusivas “RD Incluye”. <b>Evidencia: Reconocimientos y fotos.</b></p> <p>Estos objetivos se evidencian a través de la Ejecución Físico-Financiera. <b>Evidencia: Ejecución Físico-Financiera</b></p> <p>Se tiene permanentemente una Unidad de Auditoría Interna (UAI), la cual supervisa y autoriza todas las actividades y gastos financieros realizados. <b>Evidencia: a) Foto Unidad de auditoría.</b></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.**