



ACUARIO NACIONAL
"Educando para la conservación"

***Informe Avances Plan de Mejora institucional
2019-2020***

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020

PRESENTACIÓN

El Acuario Nacional es una institución educativa, científica, cultural y recreativa que tiene la finalidad de proteger y conservar la biodiversidad marina y dulceacuícola del país, promoviendo su conocimiento a través de actividades educativas y exhibiciones permanentes y temporales.

Fue creada en el 1990, mediante Decreto del Poder Ejecutivo No. 245-90, con personería jurídica y patrimonio propio.

En el año 2000, cuando se promulga la Ley 64-00, que crea la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales, hoy Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, donde es adscrito a dicho Ministerio, pero conservando autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, así como patrimonio y personería jurídica propia.

Tiene como funciones principales las detalladas a continuación:

-  Garantizar el cumplimiento de las normas y procedimientos para las operaciones técnicas de acuerdo a la Ley 64-00 de Medio Ambiente y Recursos Naturales y a los convenios nacionales e internacionales.
-  Planificar, diseñar, coordinar y ejecutar actividades de creación, transferencia y divulgación de conocimientos sobre la biodiversidad marina, costera y de agua dulce, con la finalidad de mejorar los niveles de sensibilización y concienciación del público sobre su conservación, protección y uso sostenible.
-  Diseñar, planificar y desarrollar ofertas didácticas especializadas, complementadas con información científica y de divulgación ambiental con mensajes de conservación y protección ambiental.
-  Proponer y promover lineamientos y criterios educativos para la gestión y manejo sostenible de los ecosistemas costeros y marinos y su biodiversidad.

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020

- ✚ Asesorar a grupos comunitarios, y ONGs en la formulación y ejecución de proyectos de educación ambiental.
- ✚ Desarrollar proyectos y actividades para la conservación de especies y ecosistemas acuáticos.
- ✚ Elaborar propuestas de proyectos de reproducción de especies acuáticas en cautiverio con fines de exhibición y de liberación al medio natural.
- ✚ Realizar el acondicionamiento del hábitat que requieren las diferentes especies que integran la fauna y flora acuáticas en estanques, peceras y áreas de exhibición, aplicando las técnicas y sistemas establecidos para su adecuada conservación y reproducción.
- ✚ Diseñar y ejecutar investigaciones con especies, principalmente en temas de: reproducción en cautiverio, comportamiento animal, taxonomía, acuacultura, crecimiento y desarrollo.
- ✚ Desarrollar proyectos de investigación a especies en situación de amenaza o en peligro de extinción.

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020

ÁREAS DE MEJORAS PRIORIZADAS 2019-2020

Acorde a lo planificado en este plan, detallamos a continuación el avance logrado en cada acción priorizada:

Acción 1: 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. (EN PROCESO)

Dando cumplimiento a la primera tarea establecida en éste plan de mejora, a través de reuniones realizadas con la Comisión de Ética del Acuario Nacional, se recomendó el análisis y la inclusión en la próxima actualización del Código de Ética para la identificación de las potenciales áreas de conflictos de interés, específicamente en los puntos 3.3.3 y 4.3 de dicho código. Quedan pendiente tareas 2 y 3 para completar esta acción a mejorar.

Evidencia: Fotos de reuniones, minutas y print screen de carpeta de actualización Código de ética.

Acción 2: 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). (COMPLETADO)

El proceso de Reclutamiento, selección y contratación del Enc. Div. de Planificación y Desarrollo, fue iniciado el 08 de abril del año 2019, con el Concurso de Oposición en su modalidad Interno no. 0000534-5134-00-0011, luego pasó a modalidad externo con el no. 0000534-5134-00-0012, dicho concurso culminó el 02 de agosto del año 2019 con su Acta no. III y el proceso completo finalizó en fecha 19 de enero del año 2020, con la Resolución No. 035-2020, que otorga el estatus de Carrera de la candidata ganadora. Su espacio físico fue creado de manera temporal, por restricción presupuestaria. En cuanto a las reuniones periódicas para el establecimiento las metas e indicadores en el PEI y POAs, fueron establecidas de inmediato con la llegada de la candidata ganadora y el establecimiento de sus metas.

Evidencia: Copia Nombramiento Definitivo Enc. División Planificación y Desarrollo, Fotos oficina Planificación, fotos de reuniones y minutas y print screen de Matriz de Indicadores cumplimiento PEI y POAs.

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020

Acción 3: 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. (PENDIENTE)

Pendiente de realizar ya que no contamos con la partida presupuestaria de captación directa, debido al cierre de la institución por la Pandemia del COVID-19 desde Marzo 2020.

Evidencia: N/A.

Acción 4: Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas. (COMPLETADO)

Los directivos de la institución mantienen relaciones permanentes con las autoridades políticas del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales por medio de reuniones y envío de informes, así como también se han realizado acuerdos con el Ministerio de Educación, a través de la Regional 10 con el objetivo de que los estudiantes que asistan a las instalaciones del Acuario Nacional puedan adquirir competencia que aportarán posibles soluciones a problemas ambientales

Evidencia: Fotos de reuniones con directivos de entidades políticas, print screen de correos y acuerdos .

Acción 5: Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc. (PENDIENTE)

Pendiente de realizar, el análisis se desarrollará a través de la matriz FODA elaborada en el Plan Estratégico 2021-2024.

Evidencia: N/A.

Acción 6: Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/ desarrollo de la organización. (COMPLETADO)

Esta acción de mejora se evidencia con el desarrollo de la Matriz de monitoreo y seguimiento de Poas, así como el establecimiento y cumplimiento de indicadores institucionales, a raíz del reclutamiento y selección de la vacante de la División de Planificación y Desarrollo.

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020

Evidencia: Copia Nombramiento Definitivo Enc. División Planificación y Desarrollo, Fotos oficina Planificación, fotos de reuniones y minutas y print screen de Matriz de Indicadores cumplimiento PEI y POAS.

Acción 7: Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización. (COMPLETADO)

Para garantizar los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas establecidas en los planes operativos departamentales (POAs), se realizaron capacitaciones a los encargados departamentales, sobre el uso correcto del Formulario de "Programación y Ejecución de POAs", establecido para la evaluación y monitoreo de las metas, se realizaron reuniones periódicas y evaluación de los POAs con cada encargado de área, incorporando la Dirección Administrativa y Financiera para el establecimiento de prioridades según disponibilidad de recursos.

Evidencia: Fotos de reuniones, listado de asistencia a reuniones y print screen del formulario detallado.

Acción 8: Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados. (COMPLETADO)

Para velar por el fiel cumplimiento de las políticas, planes, programas y proyectos que se establecen para la reingeniería de los procesos, se han realizado reuniones periódicas de la encargada de la División de Planificación y Desarrollo (ingreso a la institución en septiembre del 2019) con los encargados departamentales, donde se actualizó el Manual de procedimiento, el Mapa de procesos y la definición de las prioridades a partir de líneas estratégicas.

Evidencia: Copia Nombramiento Definitivo Enc. División Planificación y Desarrollo, fotos de reuniones y print screen del Manual de procedimientos y Mapa de Procesos. Listado de asistencia.

Acción 9: 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.. (COMPLETADO)

Para recibir retroalimentación de los colaboradores, con el objetivo de mejorar el Liderazgo y la calidad de la gestión de los Supervisores/Directivos del Acuario Nacional, se elaboró e impartió una encuesta de satisfacción tipo evaluación para medir la

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020

satisfacción de los colaboradores con relacion al Liderazgo de los Supervisores. La misma fue socializada con los encargados de áreas para elaborar acciones de mejoras.

Evidencia: Informe de Resultados, fotos y listado de asistencia de reunión de socialización encuesta con encargados.

Acción 10: 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. (PENDIENTE)

Pendiente de realizar.

Evidencia: N/A.

Acción 11: Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante. (PENDIENTE)

Pendiente de realizar.

Evidencia: N/A.

Acción 12: Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos. (COMPLETADO)

Contamos con un sistema de manejo de las quejas y sugerencias, en la cual se recibe, gestiona y responde a las inquietudes del ciudadano de manera oportuna dentro de un lapso de 5 días laborables debidamente documentado.

Evidencia: Print screem Flujiograma de Quejas y Sugerencias. Matriz de Quejas y Sugerencias, foto de Buzon de Quejas y Sugerencias.

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020

Acción 13: Resultados de medición de percepción en cuanto a la percepción de los grupos de interés, con relación a la reputación de la institución, participación en la comunidad, accesibilidad, transparencia, servicios en general y nivel de confianza de los ciudadanos hacia la Organización. (EN PROCESO)

La Institución tiene los resultados de la encuesta aplicada a grupo de interés en el 2019, con respecto al año 2020, se remitió a los grupos de interés la encuesta, no obstante, a la fecha no se tienen las respuestas tomando en cuenta el cierre de las instituciones tras la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional por la Pandemia del COVID-19.

Evidencia: Print screen correos de remisión encuesta 2020 y encuesta 2019 e Informe de Resultados Encuesta 2019.

Acción 14: Resultados de medición de resultados en cuanto a la percepción de los Ciudadanos/Clientes, con relación a la participación, accesibilidad, transparencia, e indicadores de calidad de los productos y servicios de la Organización.. (COMPLETADO)

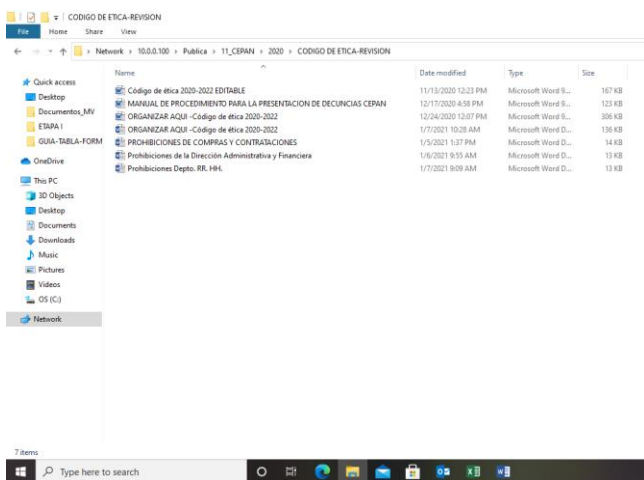
La institución tiene los resultados de encuesta de satisfacción de los ciudadanos/Clientes de Enero-Marzo 2020, que corresponde al último trimestre de servicio al público de forma presencial, los resultados evidenciados mostraron un nivel de satisfacción positivo, según la evaluación de Carta Compromiso realizada en Junio del 2020. A la fecha, la Institución permanece cerrada tras la declaratoria de Estado de Emergencia Nacional por la Pandemia del COVID-19.

Evidencia: Informe de evaluación de carta compromiso.

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020

EVIDENCIAS

ACCIÓN 1: Fotos de reuniones, minutas y print screen de carpeta de actualización Código de ética.



Print Screen carpeta de actualización Código Ética. Fuente: CEPAN



Minuta actualización Código Ética. Fuente: CEPAN



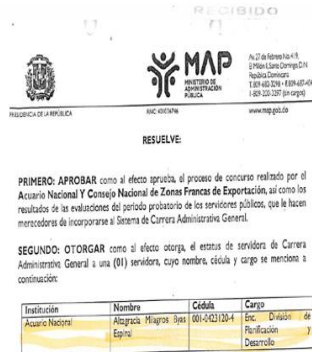
Fotos reuniones Comité de ética Fuente: CEPAN

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020

ACCIÓN 2: Copia Nombramiento Definitivo Enc. División Planificación y Desarrollo, Fotos oficina Planificación, fotos de reuniones y minutas y print screen de Matriz de Indicadores cumplimiento PEI y POAS



Fotos oficina temporal Enc. Div. de Planificación y Desarrollo. Fuente: Depto. de Recursos Humanos



Nombramiento Definitivo Enc. Div. de Planificación y Desarrollo. Fuente: Depto. de Recursos Humanos

Fotos reuniones encargados de áreas evaluación POAS. Fuente: División Planificación y Desarrollo



ACUARIO NACIONAL

"Establecido para la conservación"

Indicadores de Desempeño Institucional (Gubernamentales)

FO-PYD-010

Rev. 00

Pág. 3 de 3

Indicadores	OBJETIVO		***	% cumplimiento 2020												Promedio
	Institución	Periodicidad		Ene	Feb	Ma	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Compras y Contrataciones	Contrataciones Públicas	Trimestral (4 al año)	98			85.0			94							89
Normas Internas (NOBACI)	Contraloría	Cuatrimestral (3 al año)	90				90				90.2				0	90
OPTIC	Tecnología de la Información y Comunicaciones (OPTIC)	Cuatrimestral (3 al año)	59								67					67
Gestión Presupuestaria	Dirección General de Presupuesto (DIGEPRE)	Trimestral (4 al año)	85			54.0			67.0			50.0			97.0	67
SISMAP	Ministerio de Administración Pública (SISMAP)	Según periodicidad del indicador (1, 2 o 3 veces al año)	94	92.9	91.9	92.0	93	93	94	92	94	88	88	91	91	92
Transparencia	Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental	Mensual	97	99.5	99.5	95	95	91	92	98	98	98	100	100	98	97
Indicador de calidad en el Servicios (Encuesta)	Ministerio de Administración Pública (SISMAP)	Trimestral (4 al año)	97													99
Indicador Promedio Institucional		Anual	89													86

Elaborado por

Altigracia Byas

Encargada de Planificación y Desarrollo

Fech

25

1

2021

Día

Mes

Año

...

Hoja1

Formato registro indicadores D

Indicadores Institucionales

+

...

◀

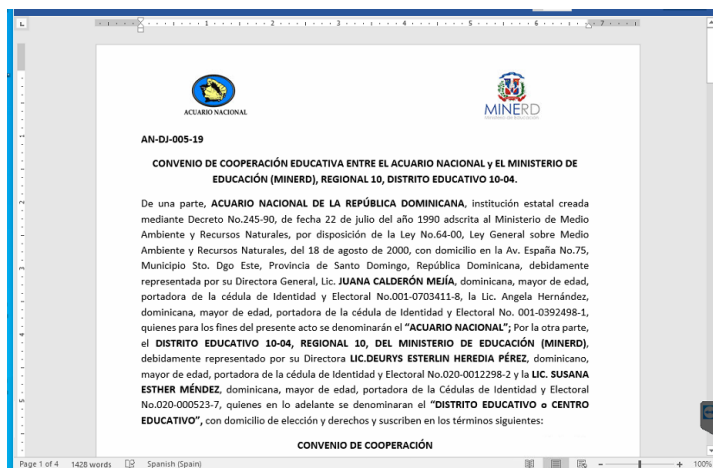
Print Screen Matriz de cumplimiento Indicadores PEI y POAS. Fuente: División Planificación y Desarrollo

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020

ACCIÓN 4: Fotos de reuniones con directivos de entidades políticas, print screen de correos y reuniones virtuales.



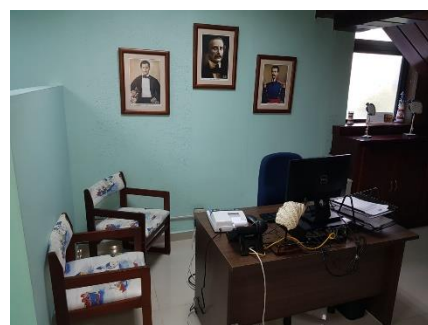
Fotos reuniones con Ministerio de Medio Ambiente/Liberación Manatíes. Fuente: Sección de Comunicación y Relaciones públicas



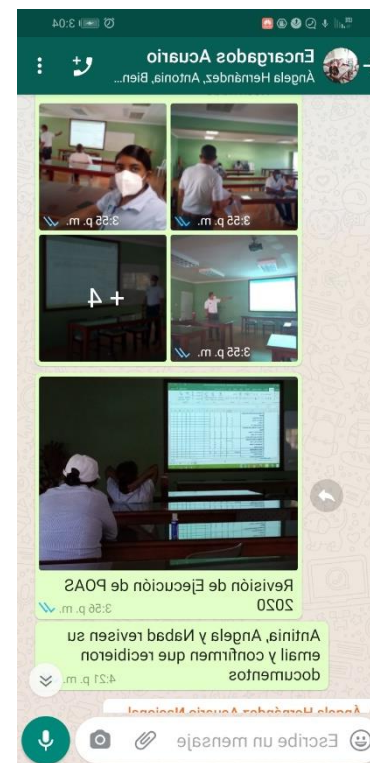
Print Screenshot y fotos firma Acuerdo Acuario-MINERD/Regional 10. Fuente: Departamento de Educación Ambiental

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020

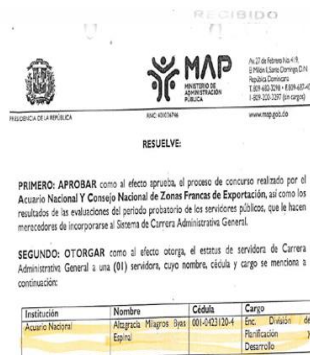
ACCIÓN 6: Copia Nombramiento Definitivo Enc. División Planificación y Desarrollo, Fotos oficina Planificación, fotos de reuniones y lista de asistencia y print screen de Matriz de Indicadores cumplimiento PEI y POAS.



Fotos oficina temporal Enc. Div. de Planificación y Desarrollo. Fuente: Depto. de Recursos Humanos



Fotos reuniones encargados de áreas evaluación POAS. Fuente: División Planificación y Desarrollo



Nombramiento Definitivo Enc. Div. de Planificación y Desarrollo. Fuente: Depto. de Recursos Humanos

ACUARIO NACIONAL

"Educando para la Conservación"

COMITÉ DE CALIDAD

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020



ACUARIO NACIONAL
"Educando para la conservación"

REUNIÓN DE ENCARGADOS DEPARTAMENTALES EJECUTORIAS PEI 2017-2020

ACUARIO NACIONAL
29 DE SEPTIEMBRE 2020

NO.	NOMBRE	CARGO	DEPARTAMENTO	FIRMA
1	Pamela J. Delgado	Encargada	Conservación	Pamela J. Delgado
2	Angela Hernandez	Encargada	Educación	Angela Hernandez
3	Julia Ana T-3	Encargada AYE	Desarrollo AYE	Julia Ana T-3
4	Araceli Abon	Encargada	Desarrollo	Araceli Abon
5	María Montiel	Encargada	Desarrollo	María Montiel
6	María Feli	Encargada	Desarrollo	María Feli
7	María del Mar	Encargada	Desarrollo	María del Mar
8	María del Mar	Encargada	Desarrollo	María del Mar
9	María del Mar	Encargada	Desarrollo	María del Mar
10	María del Mar	Encargada	Desarrollo	María del Mar
11	María del Mar	Encargada	Desarrollo	María del Mar
12				
13				
14				
15				

Lista de asistencia reuniones encargados de cumplimiento Indicadores PEI v POAS. Fuente: División Planificación y

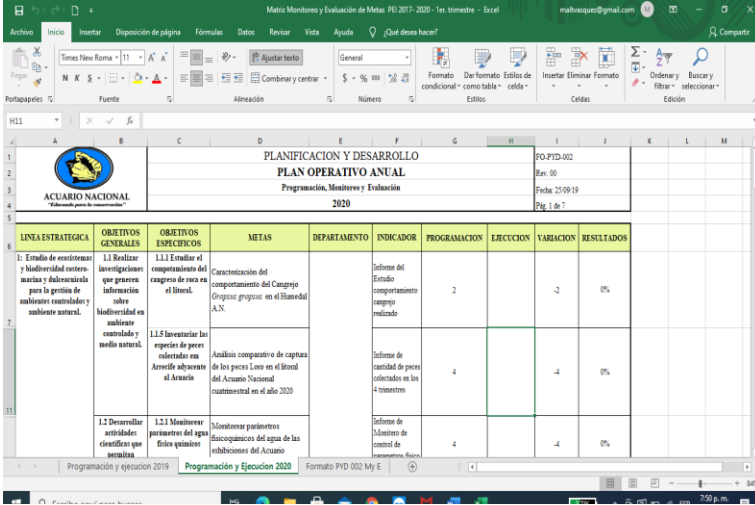
Print Scream Matriz de cumplimiento Indicadores PEI y POAS. Fuente: División Planificación y Desarrollo

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020

ACCIÓN 7: Fotos de reuniones, listado de asistencia a reuniones y print screen del formulario detallado.

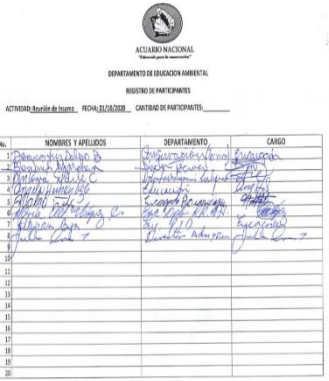


Fotos reuniones capacitación encargados. Fuente: División Planificación y Desarrollo

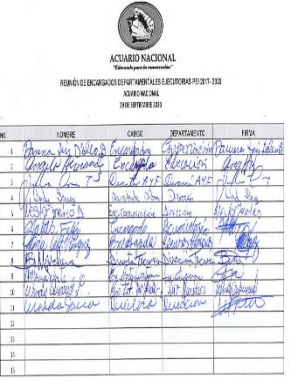


PLANIFICACION Y DESARROLLO									
PLAN OPERATIVO ANUAL									
Programación, Monitoreo y Evaluación									
2020									
LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	METAS	DEPARTAMENTO	INDICADOR	PROGRAMACIÓN	EJECUCIÓN	VARIACIÓN	RESULTADOS
1. Estudio de existencias y biodiversidad conservacionista y de bienestar para la gestión de monitoreo conservación y ambiente natural.	1.1 Realizar investigaciones que generen información sobre biodiversidad en ambiente acuático y medio natural.	1.1.1 Realizar el muestreo del cuerpo de agua en el litoral.	Caracterización del comportamiento del Campesino Organizado en el litoral de AN.		Informe del estudio comportamiento cuerpo mediano	2		-2	0%
		1.1.2 Investigar las especies de peces nativos de agua dulce en el litoral de AN.	Análisis comparativo de capturas de los peces de agua dulce en el litoral de AN.		Informe de cantidad de peces capturados en las 4 estaciones	4		-4	0%
	1.2 Desarrollar actividades científicas que permitan.	1.2.1 Monitorear parámetros del agua de las exhibiciones del Acuario.	Monitoreo parámetros físico-químicos del agua de las exhibiciones del Acuario.		Informe de monitoreo de control de parámetros físicos	4		-4	0%

Print Screen Formulario evaluación POAS. Fuente: División Planificación y Desarrollo



Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	DEPARTAMENTO	CARGO
1	...	...	...
2	...	...	...
3	...	...	...
4	...	...	...
5	...	...	...
6	...	...	...
7	...	...	...
8	...	...	...
9	...	...	...
10	...	...	...
11	...	...	...
12	...	...	...
13	...	...	...
14	...	...	...
15	...	...	...
16	...	...	...
17	...	...	...
18	...	...	...
19	...	...	...
20	...	...	...

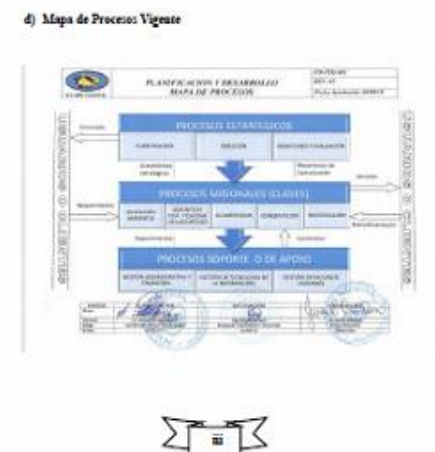
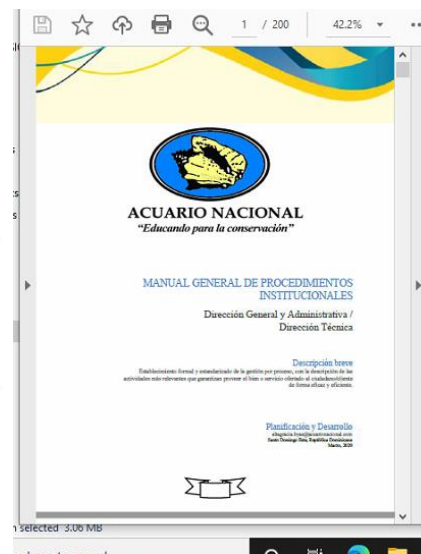
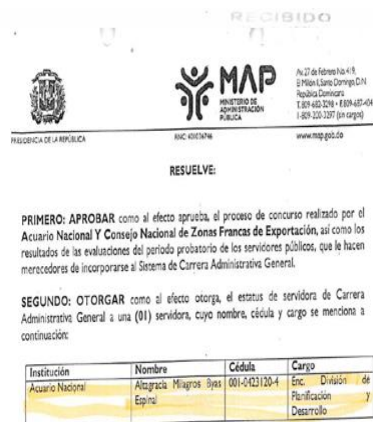


Nº	NOMBRE	CARGO	DEPARTAMENTO	FIRMA
1	...	...	...	...
2	...	...	...	...
3	...	...	...	...
4	...	...	...	...
5	...	...	...	...
6	...	...	...	...
7	...	...	...	...
8	...	...	...	...
9	...	...	...	...
10	...	...	...	...
11	...	...	...	...
12	...	...	...	...
13	...	...	...	...
14	...	...	...	...
15	...	...	...	...
16	...	...	...	...
17	...	...	...	...
18	...	...	...	...
19	...	...	...	...
20	...	...	...	...

Lista de asistencia reuniones capacitación encargados. Fuente: División Planificación y Desarrollo

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020

ACCIÓN 8: Copia Nombramiento Definitivo Enc. División Planificación y Desarrollo, fotos de reuniones y print screen del Manual de procedimientos.



Print Screen Actualización Manual de Procedimientos y Mapa de Procesos Fuente: Div. de Planificación y Desarrollo.

Nombramiento Definitivo Enc. Div. de Planificación y Desarrollo.
Fuente: Depto. de Recursos Humanos

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020

ACCIÓN 12: Print screem Flujoograma de Quejas y Sugerencias. Matriz de Quejas y Sugerencias, foto de Buzon de Quejas y Sugerencias.

Acuario Nacional
República Dominicana
"Educando para la Conservación"
Formulario
Sugerencias, Quejas y Denuncias

Por favor presenta cualquier sugerencia, queja o denuncia de la que tengas conocimiento. La información suministrada será tratada de forma confidencial, solo se utilizará para remediación y mejora.

Fecha: _____
Nombre: _____
Correo Electrónico: _____
Teléfono: _____

La contestaremos para responder su solicitud, máximo en 10 días.

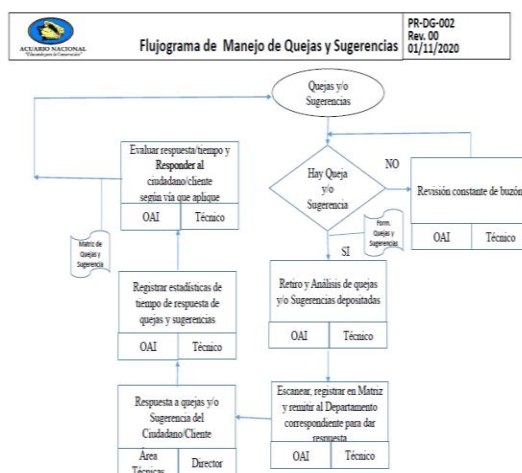


Foto Buzon de Quejas y Sugerencias. Fuente: Sección de Acceso a la Información Pública (OAI)

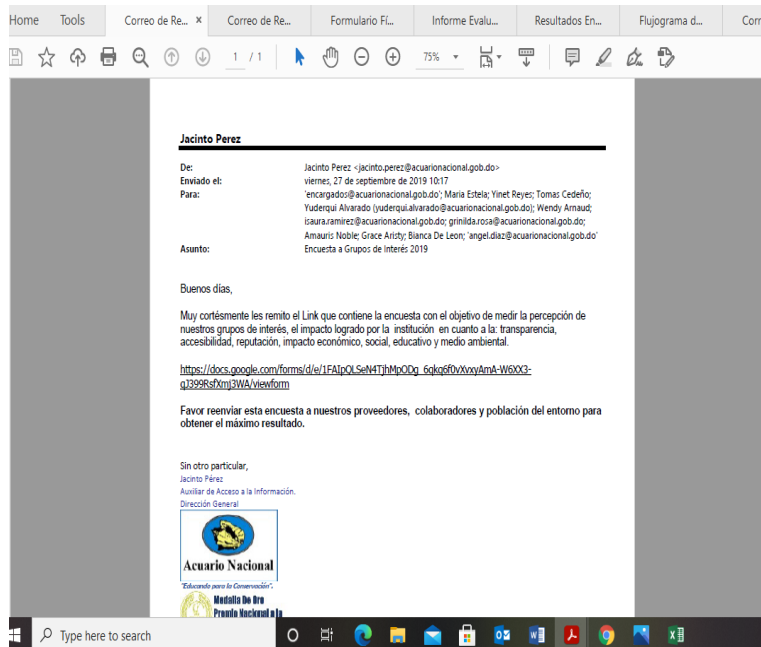
Flujoograma de Manejo de Quejas y Sugerencias. Fuente: Sección de Acceso a la Información Pública (OAI)

ACUARIO NACIONAL "Educando para la Conservación"									
Reporte de Buzón de Quejas y/o Sugerencias									
Año 2020									
Trimestre Enero-Marzo									
No.	FECHA RECEPCION	FECHA DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA	NOMBRE	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	QUEJA O SUGERENCIA	RESPUESTA	ESTADO DE RECEPCIÓN/ESTATUS
1	20/02/2020	27/02/2020	2	Carlos Romero	829-207-3099	calcaromero20@gmail.com	Favor mejorar al día la información en las diferentes estaciones.	Se le envió un correo electrónico con la información solicitada y se le remitió al Departamento correspondiente, gracias por su interés.	Buzón Externo Cerrada
2	20/02/2020	20/04/2020	2	Irene Erendich		ireneerendich@gmail.com	Favor limpiar los cristales del Acuario.	Se le envió un correo electrónico con la información solicitada y se le remitió al Departamento correspondiente, gracias por su interés.	Buzón Externo Cerrada
Total de Quejas: _____ Total quejas respondidas: _____ Cumplimiento Ponderación: _____ Tiempo promedio Resp: _____ S.Cump. Tem: _____									

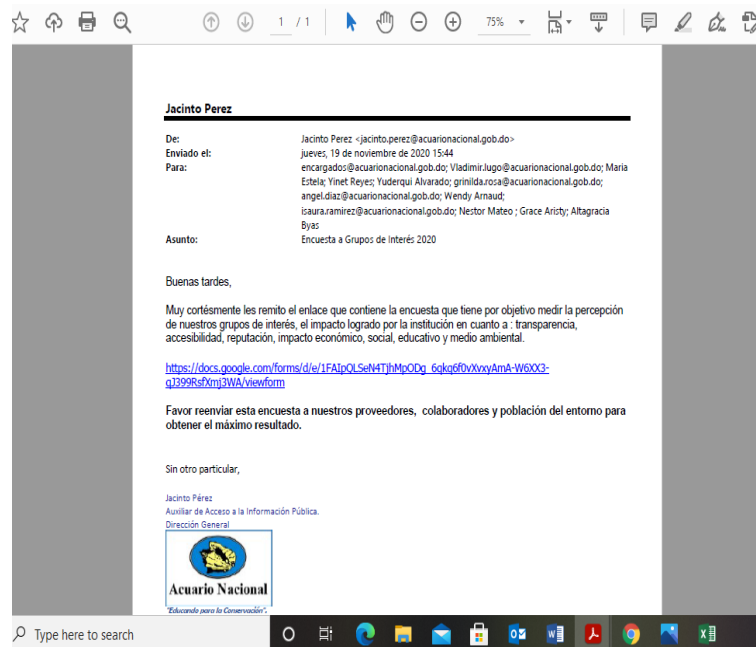
Matriz de Quejas y Sugerencias. Fuente: Sección de Acceso a la Información Pública (OAI)

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020

ACCIÓN 13: Print screen correos de remisión encuesta 2020 y encuesta 2019 e Informe de Resultados Encuesta 2019.

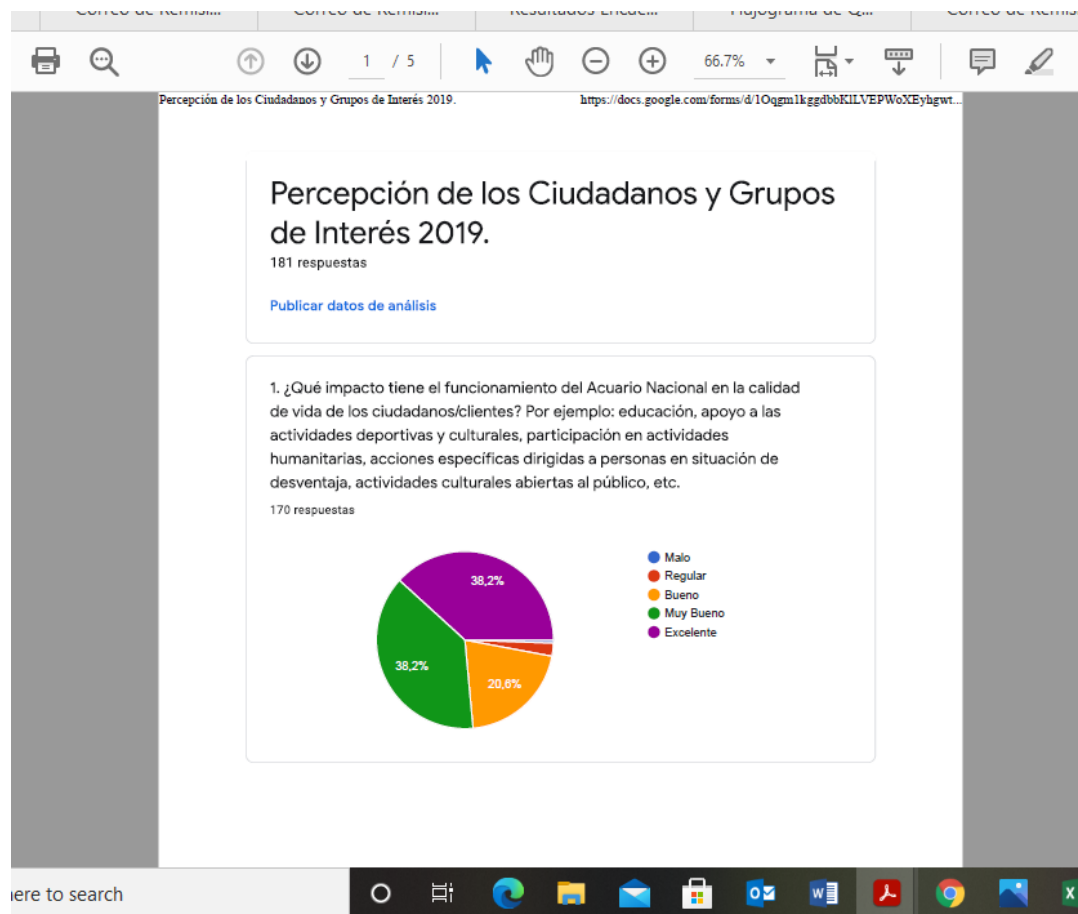


Print Sren correo remision Encuesta Grupo de Interes 2019 . Fuente: Sección de Acceso a la Información Pública (OAI)



Print Sren correo remision Encuesta Grupo de Interes 2020 . Fuente: Sección de Acceso a la Información Pública (OAI)

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020



Informe Resultados Encuesta Grupo de Interés 2019 . Fuente: Sección de Acceso a la Información Pública (OAI)

INFORME AVANCES PLAN DE MEJORA INSTITUCIONAL 2019-2020

ACCIÓN 14: Informe de evaluación de carta compromiso.

  Ministerio de Administración Pública

Presidencia de la República
MIN. AGRICULTURA
www.maggd.fo

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"
"Avanzamos para ti"

8 de julio de 2020
Santo Domingo, R. D.

0004314

Señora
Licda. Juana Calderón Mejía
Directora General
Acuario Nacional
Su Despacho.

Distinguida Sra. Calderón:

Como es de su conocimiento, el Decreto 211-10 establece que el desarrollo de las Cartas Compromiso en la República Dominicana es responsabilidad del Ministerio de Administración Pública. En este sentido, tenemos la obligación de evaluar la gestión de las mismas a la luz del cumplimiento de los compromisos asumidos y la fiabilidad de las informaciones que en ellas se publican.

Por lo anterior, fue realizada recientemente la evaluación anual de la Carta Compromiso al Ciudadano del Acuario Nacional, correspondiente al período julio 2019 – junio 2020.

Según los resultados de la evaluación, el nivel de cumplimiento de la carta es de 99.62%, dicha puntuación será reflejada en el SIGMAP durante 1 año, hasta que se realice la siguiente evaluación. Ver anexo al Informe de Evaluación en donde se señalan los puntos fuertes, las áreas de mejora y las recomendaciones identificadas.

Con sentimientos de alta consideración y estima, aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,


Lic. Ramón Ventura Camejo
Ministro de Administración Pública

INICEST
DST-30-0531

Anexo:
1. Informe de Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano.
2. Formulario de Evaluación.




 **INFORME EVALUACION CARTA COMPROMISO**

FO- DST-001
Versión: 01
Página 1 de 2


CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

Informe de evaluación de Anual
Acuario Nacional
Período a evaluar: julio 2019 – junio 2020

I. INTRODUCCION

El Programa Carta Compromiso al Ciudadano establece que tanto la institución que ha publicado la Carta como el Ministerio de Administración Pública deben llevar a cabo evaluaciones periódicas que garanticen el cumplimiento de los compromisos asumidos, así como la veracidad de las informaciones publicadas en la misma.

En ese mismo orden, el Artículo 13 del Decreto 211-10, establece que el Ministerio de Administración Pública evaluará anualmente las Cartas Compromiso que hayan sido aprobadas y podrá retirar del Programa cualquier Carta Compromiso que incumpla los requisitos establecidos.

Con el objetivo de dar seguimiento a la Carta Compromiso al Ciudadano de la **Acuario Nacional**, la Dirección de Simplificación de Trámites coordinó una reunión virtual, con el objetivo de evaluar los resultados obtenidos durante su segundo año de vigencia dentro del programa Carta Compromiso al Ciudadano, período julio 2019 – junio 2020.

II. DOCUMENTACIÓN REVISADA POR LA DIRECCION DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES

- Formulario de Solicitud de Visita Coordinada de Grupo.
- Informes Técnicos de Rescate.
- Estadísticas de los servicios.
- Informe de Resultados de Satisfacción de Encuestas Trimestrales.
- Matriz de Quejas y Sugerencias.
- Redes Sociales.
- Página Web.
- Portal 311.

III. PUNTOS FUERTES

- Se evidencia la presencia de la Carta Compromiso al Ciudadano en el portal Web de la Institución.
- Se mantienen las Formas de Comunicación/ Participación Ciudadana establecidas en la Carta Compromiso al Ciudadano.

 **INFORME EVALUACION CARTA COMPROMISO**

FO- DST-001
Versión: 01
Página 2 de 2

- Cumplimiento del atributo amabilidad, con un estándar de 90% de satisfacción, en el servicio Visitas guiadas y/o coordinadas en todo el período evaluado.
- Se valida el cumplimiento del atributo fiabilidad, con un estándar de 95% de satisfacción, en el servicio Visitas no guiadas para el período octubre-diciembre 2019 y enero-marzo 2020.
- Se valida el cumplimiento del atributo accesibilidad, con un estándar de 95% de satisfacción, en el servicio Capacitaciones y Asesorías docentes en educación, para todo el período evaluado.
- Para el servicio Labor Social Estudiantil y Comunicar/ Servicio Social Universitario se valida el cumplimiento del atributo profesionalidad, con un estándar de 95% de satisfacción en todo el período evaluado.
- Se valida el cumplimiento al 100% de las quejas recibidas a través del buzón de quejas y sugerencias, correo electrónico y el portal 311, en todo el período evaluado.

IV. ÁREAS DE MEJORA

- Incumplimiento del estándar 95% de fiabilidad en el servicio "Visitas no Guiadas" para el trimestre julio-septiembre 2019.

V. RECOMENDACIONES

- Recomendamos para una próxima versión de la CCC considerar excluir el atributo de fiabilidad como compromiso de calidad en el servicio "Visitas no guiadas", debido a que esta modalidad del servicio no cuenta con personal designado (guía) que pueda brindar las informaciones necesarias a los visitantes durante su recorrido por el Acuario.
- Trabajar una nueva versión de la Carta Compromiso con asistencia técnica de un analista del Ministerio de Administración Pública.
- Para una próxima versión de CCC se recomienda revisar la cartera de servicios, específicamente los servicios "Visitas guiadas y/o coordinadas", "Visitas guiadas a personas con discapacidad" y "Visitas no guiadas", por entender que pueden estar bajo una sola nomenclatura, la diferencia estará en la modalidad de la prestación. De igual forma, en el servicio "Rescate, Rehabilitación y Liberación de Especies Acuáticas", debe ser analizada la normativa reguladora del mismo y el protocolo de prestación a los fines de definir si cumple con los requisitos del programa Carta Compromiso. Para los servicios "Evaluación de la Calidad del Agua y Servicio de Buzos", se sugiere la exclusión de dicha cartera ya que son servicios que no están disponibles a los clientes/ciudadanos, la prestación de estos está vinculada a convenios/acuerdos interinstitucionales.
- Se mantiene la recomendación de unificar bajo un solo documento los 4 instrumentos que posee la institución para recoger la satisfacción de los usuarios, a los fines de reducir la cantidad de formularios y simplificar los trabajos de levantamiento de información.

Puntuación total: 99.62%

Informe Evaluacion Carta Compromiso 2da. Version . Fuente: Comité de Calidad Acuario Nacional