



**AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA**

**INFORME DE EJECUCIÓN
PLAN DE MEJORA
(2020-2021)**

Dirección de Calidad

Informe de Ejecución del Plan de Mejora 2020-2021

Atendiendo a lo planificado en el Plan de Mejora Institucional para el periodo 2020-2021, a continuación, detallamos los avances logrados en cada acción levantada como resultado a los hallazgos detectados por el Comité de Calidad durante la realización del autodiagnóstico institucional basado en la Guía CAF:

CRITERIO 1: LIDERAZGO

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

1.1 Área de Mejora: No se realiza una revisión de la misión, visión, valores, y valores desde el 2017.

- ✚ **Acción Realizada:** La revisión de la filosofía corporativa fue realizada el 29/03/2021, junto al lanzamiento del Plan Estratégico Preliminar 2021-2024.
- ✚ **Estatus:** Cerrada.
- ✚ **Evidencia:** Hoja de constancia de reuniones, publicación en las redes sociales.



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA

Constancia de Reuniones y/o Entrenamientos

Dirección que convoca a la reunión / entrenamiento: Planificación

Fecha: 29/3/2021 Hora de inicio: 11:00pm Hora de finalización: 1:00pm

Entrenamiento
 Reunión

Objetivo General			
Presentación del PEI			
Asistentes			
Nombre	Firma	Dirección / Departamento	Correo
Guayma Gabriel		Legal	gabriel.guayma@apd.com.do
José Ant. Pitt		Oper	josant@apd.com.do
Fredalina Grandi (Pena)		Exp. Oper. Caba	fredalina@apd.com.do
Yvonne Mollado		RR. HH	yvonne@apd.com.do
Valerie Benavides		Calidad	valerie@apd.com.do
Andrés M. Herrera		Control Interno	andres@apd.com.do
Alfonso Hernández G		Recursos	alfonso@apd.com.do
Carliel Rodríguez		Administrativo	carliel@apd.com.do
Wahid Vergara		Operación	wahid@apd.com.do
Carolina Romero		Comercial	carolina@apd.com.do
Alfonso Rodríguez		Subdirectora Ej.	alfonso@apd.com.do
Alfonso Rodríguez		Subdirectora Ej.	alfonso@apd.com.do
Katherine Castellanos		Dir. Ejecutiva	katherine@apd.com.do
Román Rodríguez		OAI	roman@apd.com.do
Rafael Cruz		Ingeniería	rafael@apd.com.do
Rafael Cruz		Comunicaciones	rafael@apd.com.do
Rafael Cruz		Comunicaciones	rafael@apd.com.do
Andrés Pitt		Operación	andres@apd.com.do

EN CASO DE ENTRENAMIENTO O CAPACITACIÓN

Tema de la Capacitación

Facilitadores	Firma	Departamento / Empresa
Olga Nivia Sánchez Rosanna Brito		Planificación y Operación Planificación y Operación



Pág. ____ de ____

SUBCRITERIO 1.1, 1.2.5 Área de Mejora: No se comunica adecuadamente la filosofía corporativa y la política de calidad.

- ✚ **Acción realizada:** Iniciamos un proceso de re-carnetización que abarca no solo la colocación de la filosofía corporativa y la política de calidad en los carnets de identificación de los empleados, sino que también estamos diseñando los mismos atendiendo a los criterios de estandarización internacionales para incrementar la seguridad al acceder a los puertos.
- ✚ **Estatus:** Cerrada
- ✚ **Evidencias:** Publicación en las redes sociales, se ha iniciado la entrega de los carnets con un nuevo estándar de acceso.



AUTORIDAD PORTUARIA DOMINICANA

MISIÓN
Somos la entidad que administra, regula y fiscaliza el sistema portuario nacional, cumpliendo con las normas nacionales e internacionales, procurando un desarrollo sostenible de la economía nacional y regional.

VISIÓN
Ser líder en la gestión portuaria regional, convirtiendo al país en un centro de servicios logísticos (HUB) interoceánico, generando capital social y desarrollo sostenible.

VALORES

Innovación	Equidad
Ética	Productividad
Transparencia	Competitividad
Calidad	

POLÍTICA DE CALIDAD
En Autoridad Portuaria Dominicana (APORDOM) nos comprometemos con el establecimiento de una cultura de calidad total que nos permita mejorar continuamente nuestros procesos internos, brindar óptimos servicios portuarios, mantener satisfechos a nuestros clientes y garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

SUBCRITERIO 1.1 Y 3.2.7 Área de Mejora: no se cuenta con un comité de ética actualizado.

- 🚩 **Acción Realizada:** Desde la OAI se ha realizado la solicitud para actualizar el comité de ética, pero, la decisión definitiva depende de la DIGEIG debido a las normativas vigentes. Se han realizado todas las actividades planificadas por la DIGEIG en el plan de Acción de este año. Esta acción será cerrada debido a que la decisión final no depende solo de APORDOM.
- 🚩 **Estatus:** Cerrada.
- 🚩 **Evidencia:** Informe comité de Ética APORDOM.



01 de Julio del 2021

A la : LICDA. GISELLE COLLADO
Directora de Calidad

Asunto : Estatus del Comité de Ética APORDOM.

Cortésmente, luego de un cordial saludo tenemos a bien darle respuesta a su solicitud con relación al estatus del Comité de Ética de esta Autoridad Portuaria Dominicana.

En tal sentido, tenemos a bien señalar que en virtud de los cambios que ha tenido el Comité de Ética de nuestra institución (los cuales fueron notificados en su momento al órgano rector, la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental), actualmente solo contamos con un miembro activo, nosotros en condición de Responsable de Libre Acceso a la Información, como Coordinador General de la CEP.

Dada la situación y el interés de nuestra máxima autoridad en que todos los Comités de la Institución estén activos y funcionales, hemos enviado varias comunicaciones solicitando el acompañamiento técnico a la DIGEIG a los fines de que la CEP de APORDOM continúe funcionando y cumpla con el plan de trabajo ya aprobado por estos.

En la actualidad estamos a la espera de que la DIGEIG nos ofrezca el acompañamiento técnico para realizar el proceso eleccionario correspondiente y elegir los nuevos miembros de la CEP de esta Autoridad Portuaria Dominicana, los cuales tomaran posesión a partir del próximo febrero 2022.

Anexo a este documento le presentamos el Comunicado de la DIGEIG con relación a los Comités de Ética Pública y el Plan de Trabajo 2021 de la CEP de esta Autoridad Portuaria Dominicana.

Agradeciéndole su acostumbrada colaboración, sin más por el momento.

Se despide,

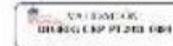
Atentamente,

Lic. Moisés Richardson
Encargado Dpto. Libre Acceso a la Información Pública





DIRECCIÓN GENERAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD GUBERNAMENTAL
Plan de trabajo 2021
Comisión de Ética Pública (CEP)



DATOS GENERALES DE LA INSTITUCIÓN										
Institución: Autoridad Portuaria Dominicana (APORDOM)			Cantidad de Servidores: 1.714 Empleados (Sede Central: 870 Empleados)			Teléfono: 809-537-6055 Ext. 2317				
Titular de la Institución: Lic. Juan Luis Rodríguez Jiménez			Sector Gubernamental: Marítimo Portuario			Página Web: portuaria.gob.do				
Objetivo General: Servir de ente promotor para la vigencia y fortalecimiento de la ética y la transparencia en la gestión de esta Autoridad Portuaria Dominicana.										
Actividad No.	Actividad	Método de verificación (evidencias)	Indicadores	Responsable(s)	Período a realizarse	Tipo	PARA LLENADO DE LA CEP			Descripción
							Cantidad de actividades	Cumplido en porcentaje		
Producto 1 - Ética										
Objetivo: Desarrollar programas de ética e integridad focalizados en los servidores públicos, que genere su apego a los principios rectores de la administración pública.										
1	Sensibilizar a los servidores públicos sobre la importancia de la ética y valores en la gestión pública, a partir de la comprensión de conceptos básicos y aplicación de reflexión.	- Hoja de registro de los participantes indicando el tema impartido. - Convocatorias. - Correos electrónicos. - Comunicaciones.	- Cantidad y tipo de sensibilizaciones realizadas. - Cantidad de servidores sensibilizados.	Coordinador operativo de Educación y el Miembro de apoyo a este área	T1/T2	Medio	2	500		
2	Dar seguimiento a que el personal de nuevo ingreso reciba formación en ética como parte del programa de inducción de la institución.	- Registro de asistencia. - Correos electrónicos. - Circulars.	- Cantidad de empleados de nuevo ingreso que hayan recibido inducción en ética pública.	Coordinador operativo de recursos administrativos	Todo el año	No presencial	4	100%	100% de los servidores públicos de nuevo ingreso.	
3	Asesorar a servidores públicos en materia de ética e integridad.	- Cuadro control de solicitudes de asesorías recibidas y atendidas. - Constancia de no recepción de solicitudes de asesorías firmada por el gerente de la CEP.	- Cantidad de solicitudes de asesorías recibidas y atendidas.	Miembro de apoyo al coordinador de ética	Todo el año	No presencial	4	870		
4	Promocionar los medios disponibles para asesorar a los servidores públicos en materia de ética e integridad.	- Cuadros promocionando medios disponibles. - Circulars promocionando medios disponibles.	- Cantidad y tipo de promociones realizadas.	Miembro de apoyo al coordinador de ética	Todo el año	Medio	4	870		
5	Participar en las capacitaciones dirigidas a los miembros de la CEP coordinadas por la Dirección de Capacitación en Ética y Transparencia.	- Hoja de registro de los participantes indicando el tema impartido. - Convocatorias. - Correos electrónicos. - Comunicaciones. - Certificación emitida.	- Cantidad y tipo de capacitaciones recibidas. - Cantidad de miembros de la CEP capacitados.	Coordinador operativo de Recursos	Todo el año	Medio	NA	7		
Producto 2 - Integridad en la gestión administrativa										
Objetivo: Desarrollar acciones e implementación de instrumentos que permitan mantener la integridad de la gestión administrativa y mejorar el clima ético en las instituciones públicas.										
6	Aplicar método de encuesta de clima ético institucional propuesto por la DCEGID para medir la percepción de los servidores sobre las prácticas éticas en su institución.	- Tabulación. - Método de encuesta aplicada.	- Cantidad de encuestas aplicadas y tabuladas.	Secretaría	T1	Medio	1	870		
7	Elaborar un diagnóstico en base a los resultados de la encuesta aplicada y trazar recomendaciones de mejora. Diligenciar la implementación de mejoras propuestas en el diagnóstico.	- Diagnóstico elaborado y remitido a MGC de la institución y la DCEGID.	- Cantidad de diagnósticos elaborados y remitidos.	Coordinador General	T3	No presencial	1	NA		
8	Transferir y mantener habilitados medios disponibles para la recepción de denuncias.	- Cuadro control de denuncias recibidas y atendidas. - Constancia de no recepción de denuncias firmada por el quorum de la CEP.	- Cantidad y tipo de medios disponibles.	Coordinador operativo de ética	Todo el año	Medio	4	100%		
9	Reforzar medios disponibles para la recepción de denuncias.	- Reporte sobre debilidades detectadas e implementación de mejoras. - Cuadros promocionando los medios disponibles.	- Cantidad de reportes recibidos a la DCEGID.	Coordinador operativo de ética	T3	No presencial	1	NA		
10	Sensibilizar a los servidores de su institución sobre la forma en que deben presentar sus denuncias y promocionar los medios disponibles.	- Cuadros promocionando medios disponibles. - Circulars. - Registro de participantes.	- Cantidad de servidores sensibilizados.	Miembro de apoyo al coordinador de ética	Todo el año	No presencial	4	100%		

SUBCRITERIO 1.3.9 Área de Mejora: No se han actualizado las políticas para premiar y reconocer los esfuerzos individuales y colectivos.

- ✚ **Acción Realizada:** Se instauró el Premio a la Calidad y la Mejora de los Procesos, mediante una política.
- ✚ **Estatus:** Cerrada.
- ✚ **Evidencias:** Política del Premio a la calidad y la Mejora de los Procesos. Entrega de reconocimientos en la actividad portuaria Reduce.





portuariard
Autoridad Portuaria Dominicana

...



 <p>"Manual de Procedimientos"</p>		Código: APD-D-CAL-03
PREMIO A LA MEJORA DE LOS PROCESOS Y LA CALIDAD	Departamento: Calidad	Fecha de revisión: 25/6/2021
Elaborado por: Directora de Calidad Aprobado por: Director Ejecutivo	Revisión #: 0	Página 1 de 3

• **OBJETIVO:**

- Centrar la mejora de los procesos, incrementar el fortalecimiento institucional y estimular la ejecución de los planes de Calidad Total.

• **ALCANCE:**

- **Inicia:** con la evaluación de las propuestas de mejora, dichas propuestas pueden estar enfocadas en la Sede Central o en los Puertos Estatales.
- **Termina:** con la entrega de los premios a los colaboradores que hayan cumplido con los criterios establecidos.

• **DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA:**

En el presente documento se sentarán las bases para definir los criterios que regirán el Premio a la Mejora de los Procesos y la Calidad que será otorgado por la Autoridad Portuaria Dominicana:

1. La primera entrega de este premio fue realizada por la Dirección de Calidad en el lanzamiento de la campaña "Portuaria Reduce".
2. Este premio será otorgado a aquellos colaboradores que hayan planteado alguna propuesta de mejora en los procesos y/o procedimientos de la institución con miras a mejorar la calidad del servicio, ser más eficientes, obtener un ahorro al reducir o simplificar los trámites operacionales, plantear estrategias para accionar a favor del medio ambiente, entre otras.
3. Los colaboradores deberán depositar sus iniciativas y/o propuestas a la Dirección de Calidad, con la finalidad de que sea pre-evaluada.
4. Una vez que la solicitud sea remitida a la Dirección de Calidad, se procederá a analizar si esta mejora procede o no. De proceder, la Dirección de Calidad someterá la propuesta

 <p>"Manual de Procedimientos"</p>		Código: APD-D-CAL-03
PREMIO A LA MEJORA DE LOS PROCESOS Y LA CALIDAD	Departamento: Calidad	Fecha de revisión: 25/6/2021
Elaborado por: Directora de Calidad Aprobado por: Director Ejecutivo	Revisión #: 0	Página 2 de 3

al Comité de Transparencia y Gestión, quienes serán los responsables de velar por la puesta en marcha.

En caso de que la propuesta sea improcedente, se le enviará una comunicación al colaborador explicando las causas y dicho documento deberá estar firmado por los miembros del Comité de Transparencia y Gestión.

5. La mejora aprobada se presentará al Director Ejecutivo para la aprobación definitiva y se realizará atendiendo al procedimiento aplicable en cada caso.
6. La premiación se realizará anualmente y estará dirigida por la Dirección de Calidad de la institución.
7. El Comité de Transparencia y Gestión evaluará anualmente junto a la Dirección de Calidad todas las mejoras que se hayan ejecutado en el año analizado y se seleccionarán tres para premiar a los colaboradores que la propusieron. Los criterios para seleccionar a los ganadores son los siguientes:
 - a. **Calidad:** la mejora debe presentar un avance significativo en la Calidad de los servicios.
 - b. **Eficiencia:** la ejecución de la mejora se debe ejecutar en el tiempo planificado en la propuesta.
 - c. **Ahorro:** serán priorizadas las mejoras que impliquen un ahorro económico para la institución; dichos ahorros deberán estar sustentados con un análisis técnico-económico de la situación.
 - d. **Responsabilidad Social:** las acciones deben estar enfocadas en el cuidado del medio ambiente y atadas al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS).

Cada criterio tendrá una ponderación del 25% y se seleccionarán los tres colaboradores que hayan obtenido la puntuación más alta. Dicha puntuación será publicada en la institución previo a otorgar el premio.

SUBCRITERIO 1.4.10 Área de Mejora: No se ha comunicado el plan de Marketing.

- ✚ **Acción Realizada:** Se diseñó el Plan de Marketing.
- ✚ **Estatus:** Cerrada.
- ✚ **Evidencia:** Plan de Marketing 2021-2024, creado por la Dirección Comercial.



CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

- ✚ **SUBCRITERIO 2.1.2 Área de Mejora:** No se han definitivo los grupos de interés en los Puertos.
- ✚ **Acción Realizada:** Se creó la Matriz de identificación de los grupos de interés o stakeholders atendiendo a los Puertos Nacionales.
- ✚ **Estatus:** Cerrada.
- ✚ **Evidencia:** Hoja de Stakeholders actualizada.

AUTORIDAD PORTUARIA DOMINICANA						
MATRIZ IDENTIFICACION DE STAKEHOLDERS						
ID	NOMBRE DEL PUERTO	INSTITUCIONES Y/O	CONTACTO	CARGO	TELEFONO	E-MAIL
1	HAINA ORIENTAL	AUTORIDAD PORTUARIA DOMINICANA	CEDANIO MONTERO	GERENTE DEL PUERTO	(849)-707-1352	-
			JEFFREY T. RANNIK	PRESIDENTE		
			GABRIELLA CASTILLOS	SALES EXECUTIVE CHARTERING & PROJECT DEPARTMENT	(809)-793-7000	OPS@NAVIERASBR.COM CHARTERING@NAVIERASBR.COM
		AGENCIAS NAVIERAS RANNIK	RAMON SANTOS JOGA	GERENTE DE OPERACIONES MARITIMAS		
			ARMANDO RODRIGUEZ	GERENTE GENERAL		
			HAROLD RAMOS	GERENTE DE VENTAS	(809)-539-7000	CUSTOMERSERVICE@SEADOM.COM
2	HAINA OCCIDENTAL	SEABOARD MARINE	JOSE FRANCISCO ALMONTE	GERENTE DE INFORMATICA		
			ELIZABETH CAMINERO	SERVICIO AL CLIENTE VENTAS	(809)-537-8800	ELIZABETH.CAMINERO@MSC.COM
		MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY	EDDY GARCIA	GERENTE DE LOGISTICA		EDDY.GARCIA@MSC.COM
		CMA CGM				
		AUTORIDAD PORTUARIA DOMINICANA	JUAN BENITO REYES	GERENTE DEL PUERTO	(809)-669-1892	-
			JEFFREY T. RANNIK	PRESIDENTE		
3	SAN PEDRO DE MACORIS		GABRIELLA CASTILLOS	SALES EXECUTIVE CHARTERING & PROJECT DEPARTMENT	(809)-793-7000	OPS@NAVIERASBR.COM CHARTERING@NAVIERASBR.COM
		AGENCIAS NAVIERAS RANNIK	RAMON SANTOS JOGA	GERENTE DE OPERACIONES MARITIMAS		
			ARMANDO RODRIGUEZ	GERENTE GENERAL		
			HAROLD RAMOS	GERENTE DE VENTAS	(809)-539-7000	CUSTOMERSERVICE@SEADOM.COM
		SEABOARD MARINE	JOSE FRANCISCO ALMONTE	GERENTE DE INFORMATICA		
			ELIZABETH CAMINERO	SERVICIO AL CLIENTE VENTAS	(809)-537-8800	ELIZABETH.CAMINERO@MSC.COM
4	SAMANA	MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY	EDDY GARCIA	GERENTE DE LOGISTICA		EDDY.GARCIA@MSC.COM
		AUTORIDAD PORTUARIA DOMINICANA	JUAN CARLOS ORTIZ	GERENTE DEL PUERTO	(829)-903-4088	-
		CEMEX DOMINICANA	CRISTIAN	INGENIERO	(809)-604-1218	-
		DIRECCION GENERAL DE ADUANA	BRUNO CARRASCO	GERENTE	(829)-850-324	-
		AUTORIDAD PORTUARIA DOMINICANA	CLAUDIO PERREAUX	GERENTE DEL PUERTO	(647)-573-256	-
		CESEP	SANTIAGO BERROA	TENIENTE	(829)-521-3841	-
		CFSEFP	FRANCISCO GOMEZ	RESPONSABLE	(829)1521-7378	-

SUBCRITERIO 2.4.1, 2.4.2 Y 2.4.4

- ✚ **Área de mejora:** No se ha creado una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.

- ✚ **Avances en la acción:** El Laboratorio del conocimiento está en proceso de revisión del Director Ejecutivo.
- ✚ **Estatus:** La fecha programada para su ejecución aún no ha llegado, esta acción será colocada en el plan de mejora 2021-2022.

SUBCRITERIO 2.4.4 y 9.1.4

- ✚ **Área de Mejora:** No contamos con estudios de Benchmarking que nos arrojen resultados de análisis comparativos.
- ✚ **Avances en la acción:** La Dirección Comercial ha realizado varias propuestas a la Dirección Ejecutiva para la realización del Benchmarking.
- ✚ **Estatus:** La fecha programada para su ejecución aún no ha llegado, esta acción será colocada en el plan de mejora 2021-2022.

CRITERIO 3. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

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

- ✚ **Área de Mejora:** No se han actualizados las políticas de Recursos Humanos.
- ✚ **Acción Realizada:** Esta acción está en proceso, será colocada nuevamente en el próximo plan de mejora 2021-2022.
- ✚ **Estatus:** Reprogramada para el plan de mejora 2021-2022.

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

- ✚ **Área de Mejora:** No se han realizado evaluaciones del desempeño al Personal de la Institución.

- ✚ **Acción Realizada:** Esta acción está en proceso, será colocada nuevamente en el próximo plan de mejora 2021-2022.
- ✚ **Estatus:** Reprogramada para el plan de mejora 2021-2022.

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

- ✚ **Área de Mejora:** No contamos con un programa de Inducción para todo el personal de nuevo ingreso.
- ✚ **Acción Realizada:** Esta acción está en proceso, será colocada nuevamente en el próximo plan de mejora 2021-2022.
- ✚ **Estatus:** Reprogramada para el plan de mejora 2021-2022.

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

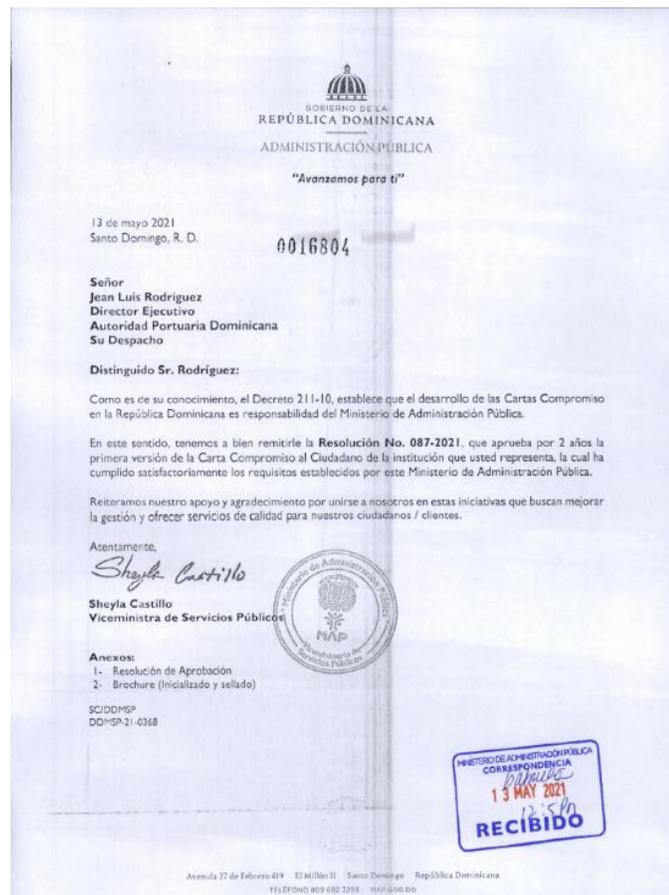
- ✚ **Área de Mejora:** No se ha mejorado la señalización de las rampas y parqueos para minusválidos.
- ✚ **Acción realizada:** Se mejoró la señalización del parqueo de minusválidos y de la rampa colocada a la entrada del edificio.
- ✚ **Estatus:** Cerrada
- ✚ **Evidencia:** Fotos.



CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

- ✚ **Área de Mejora:** Diseñar la carta compromiso al ciudadano y solicitar la aprobación del MAP.
- ✚ **Acción Realizada:** Indicador 1.4 del SISMAP en 100% de aprobación.
- ✚ **Estatus:** Cerrada.
- ✚ **Evidencias:** Resolución de aprobación del MAP, Brochure Divulgativo, Publicación en las redes sociales de la institución.



**FORMAS DE COMUNICACIÓN
Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA:**

CENTRAL TELEFÓNICA:
809-537-0055

APARTADO POSTAL:
11117

WWW.PORTUARIA.GOB.DO
@PORTUARIARD



Quejas y Sugerencias:

Los canales disponibles para que los ciudadanos puedan depositar sus quejas y sugerencias son:

- Línea 311
- Oficina de Libre Acceso a la Información Pública.

El tiempo máximo de respuesta es de 15 días laborables, con la posibilidad de prórroga por 15 días más.

- Buzón de Quejas y Sugerencias:

- Físico
- Electrónico (www.portuaria.gob.do)

El tiempo máximo de respuesta es de 15 días laborables.

Datos de contacto:

Puerto Río Haina, Margen Oriental,
Km 13 1/2 Carretera Sánchez,
Santo Domingo Oeste-República Dominicana.

UNIDADES RESPONSABLES DE LA CARTA COMPROMISO:

Calidad: 809-537-0055 Ext. 2189
Planificación: 809-537-0055 Ext. 2240

HORARIO DE ATENCIÓN:
De Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm.

CORREO ELECTRÓNICO:
cartacompromiso@portuaria.gob.do
info@portuaria.gob.do

Medidas de Subsanación:

En caso de que exista un incumplimiento a los compromisos asumidos en el presente documento, el ciudadano recibirá a modo de subsanación una carta desde la Dirección Ejecutiva, ofreciéndole una disculpa en nombre de la institución y explicando las razones por las que ocurrió el incumplimiento e indicando las acciones a tomar en lo adelante para evitar que esta situación vuelva a ocurrir.



El programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre el ciudadano y el Estado.

**CARTA COMPROMISO
AL CIUDADANO**
(MAYO 2021 - MAYO 2023)

Misión de Autoridad Portuaria Dominicana

Somos la entidad que administra, regula y fiscaliza el sistema portuario nacional, cumpliendo con las normas nacionales e internacionales, procurando un desarrollo sostenible de la economía nacional y regional.

Normativa

- **Ley No. 70**, del 17 de diciembre del año 1970 (Gaceta Oficial No.9210), que crea a la Autoridad Portuaria Dominicana.
- **Decreto 406-10**, del 3 de agosto de 2010, sobre la integración de la Comisión Presidencial para la Modernización y Seguridad Portuaria.
- **Decreto 170-08**, del 24 de marzo de 2008, que agrega los párrafos III y V al Numeral 3.9 del Art. 3, de la Sección 5, del Reglamento de Prestación de Servicios de la Autoridad Portuaria Dominicana, No. 1673 del año 1980.
- **Decreto 412-06**, del 13 de Septiembre de 2006, en el que agregan los párrafos II y III al número 3.9 del Artículo 3 de la Sección 5, del Reglamento de Prestación de Servicio de la Autoridad Portuaria Dominicana No. 1673, del 7 de abril de 1980, y sus modificaciones.

Política de Calidad

"En Autoridad Portuaria Dominicana (APORDOM) nos comprometemos con el establecimiento de una cultura de calidad total que nos permita mejorar continuamente nuestros procesos internos, brindar óptimos servicios portuarios, mantener satisfechos a nuestros clientes y garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad".

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CRITERIOS ESTABLECIDOS
Nivel de Profesionalidad	Aseguramos que nuestro equipo de trabajo cuenta con las competencias necesarias para desempeñar con excelencia cada una de sus funciones.
Confiability	Nuestro equipo de trabajo se preocupa por brindar un servicio atendiendo a los estándares de calidad establecidos, con la información exacta y sin errores.
Tiempo de Respuesta	Nos enfocamos en responder a las solicitudes e inquietudes a la mayor brevedad posible y dentro de los plazos establecidos.

SERVICIO	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTÁNDAR	INDICADOR
Autorización de Permisos (acceso a puertos para empresas Ship Chandler)	Tiempo de Respuesta	1 día laborable	# de permisos otorgados a tiempo.
	Nivel de profesionalidad	90%	% de Satisfacción del Ciudadano en encuestas semestrales.
	Nivel de confiabilidad	85%	% de Satisfacción del Ciudadano en encuestas semestrales.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Gestionar su solicitud en el formato previamente establecido por la institución.
- Cumplir con todos los requisitos necesarios para la solicitud de cada uno de los servicios que ofrecemos.
- Mantener el debido respeto del orden y los plazos establecidos previamente.
- Tratar con respeto al personal de la institución, independientemente de su jerarquía institucional.
- Reportar cualquier dificultad o insatisfacción con el servicio prestado.

INCLUSIÓN

- En Autoridad Portuaria Dominicana desarrollamos una cultura organizacional enfocada en las personas, donde el respeto a la diversidad es fundamental. No se permite ningún tipo de discriminación hacia nuestros colaboradores internos ni hacia los ciudadanos que nos visitan.
- Ofrecemos una rampa para el fácil acceso de las personas con algún tipo de discapacidad física o movilidad reducida. Se disponen de parques debidamente identificados para personas con alguna discapacidad.
- Área de recepción con iluminación adecuada, los visitantes reciben una atención personalizada.



INTRANET APORDOM



Qué es Intranet

Una intranet es una red informática que utiliza la tecnología del protocolo de Internet para compartir información, sistemas operativos o servicios de computación dentro de una organización. Suele ser interna, en vez de pública como internet, por lo que solo los miembros de esa organización tienen acceso a ella.



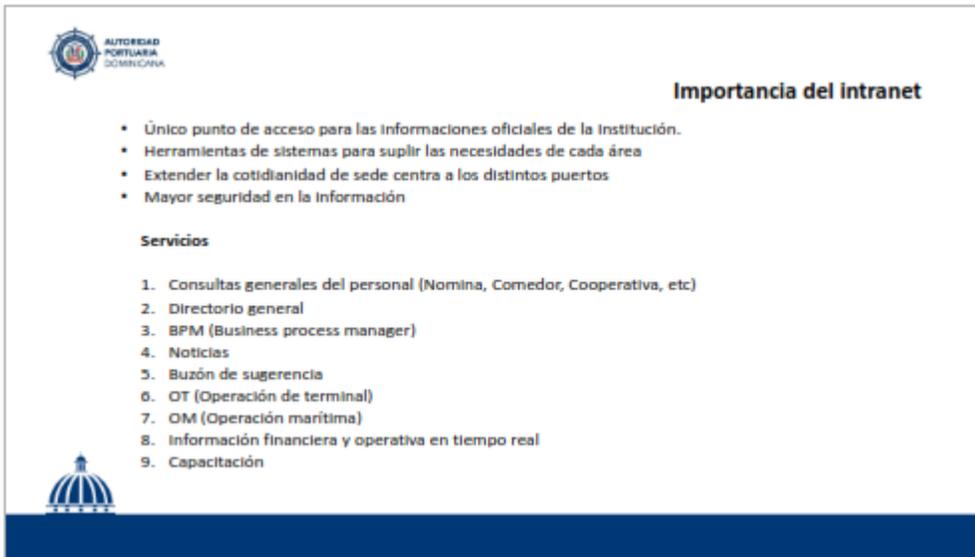
INTRANET AUTORIDAD PORTUARIA DOMINICANA



Agenda

- Qué es Intranet
- Importancia del Intranet
- Intranet como herramienta comunicacional
- Intranet único punto de acceso a sistemas
- Seguridad de la información
- Herramienta colaborativa





Importancia del intranet

- Único punto de acceso para las informaciones oficiales de la Institución.
- Herramientas de sistemas para suplir las necesidades de cada área
- Extender la cotidianidad de sede centra a los distintos puertos
- Mayor seguridad en la Información

Servicios

1. Consultas generales del personal (Nomina, Comedor, Cooperativa, etc)
2. Directorio general
3. BPM (Business process manager)
4. Noticias
5. Buzón de sugerencia
6. OT (Operación de terminal)
7. OM (Operación marítima)
8. Información financiera y operativa en tiempo real
9. Capacitación

SUBCRITERIO 4.5 Gestionar la tecnología.

✚ **Área de Mejora:** No se gestiona adecuadamente la tecnología.

✚ **Avances en la Acción:** Se presentó el proyecto tecnológico al personal Directivo.

✚ **Estatus:** La fecha programada para su ejecución aún no ha llegado, esta acción será colocada en el plan de mejora 2021-2022.

✚ **Evidencia:** Publicación en las Redes Sociales.

 portuariard



188 Me gusta

portuariard Hoy Autoridad Portuaria impartió un taller de Sistema de Gestión dirigido a los directores departamentales, los cuales se capacitaron sobre el nuevo sistema que se estará implementando en lo puertos.

En el taller impartido por la dirección de tecnología de la institución estuvo presente el Director Ejecutivo, Jean Luis Rodríguez (@jeanluisrj) quien destacó la importancia de dicha jornada de capacitación para la eficiencia y el desarrollo de los puertos.

SUBCRITERIO 4.6.3 Gestionar las instalaciones.

- ✚ **Área de Mejora:** No se evidencia la existencia de un programa de mantenimiento preventivo.
- ✚ **Acción Realizada:** Se crearon el Check list de Mantenimiento y el Cronograma de trabajo de Servicios Generales.
- ✚ **Estatus:** Cerrada.
- ✚ **Evidencia:** Formularios creados.



AUTORIDAD
PORTUARIA
DOMINICANA

LISTA DE INSPECCIÓN PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO
APD-P-F-MPC-01

<p>Buen estado (conformidad) </p> <p>No conformidad (especificar en comentarios) </p> <p>Total de ítems </p> <p>% de Conformidad</p> <p>(No. de conformes / Total de ítems) * 100</p>	<div style="border: 1px solid green; width: 15px; height: 15px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid green; width: 15px; height: 15px; margin-bottom: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid green; width: 15px; height: 15px;"></div>	<p>Fecha de la inspección: _____</p> <p>Lugar de la inspección: _____</p> <p>Responsable de la inspección: _____</p>
--	---	--

Ambientes interiores				
Area del personal				Comentarios
1.- El Mobiliario de la oficina se encuentra en buen estado.	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> N/A	
2.- Se cumple la entrega de materiales gastables para la realización de sus labores.	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> N/A	
3.- Se cumple con el suministro de insumos (botellones de agua y fardos) para los colaboradores.	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> N/A	
4.- Recogida de la basura durante la jornada laboral.	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> N/A	
5.- El cableado de los equipos se encuentra correctamente cubierto.	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> N/A	
Cocinas				
6.- Se mantiene la limpieza del fregadero para evitar atascos.	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> N/A	
7.- Se limpian los microondas, estufitas eléctricas, tostadoras u otro aparato luego de ser usado.	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> N/A	
8.- Los estantes que almacenan alimentos y utensilios están limpios y secos para evitar plagas.	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> N/A	
9.- Se verifica que las tuberías están libres de fugas de agua.	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> N/A	
10.- Reparación de microondas, estufitas eléctricas, tostadoras, neveras, etc.	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> N/A	



Baños

- 11.- Los inodoros, orinales y lavamanos están limpios y desinfectados. Sí No N/A _____
- 12.- Se cumple con la recogida constante de los desechos acumulados en la jornada laboral. Sí No N/A _____
- 13.- Los grifos, llaves y tuberías están en buen estado. Sí No N/A _____
- 14.- Los inodoros están en buen estado (destapados). Sí No N/A _____
- 15.- Requiere de alguna reparación los lavamanos e inodoros (llaves, peritas, etc). Sí No N/A _____

Ambientes exteriores

Dispensario Médico y Odontología

- 16.- Se evidencia que se cumple con la limpieza, desinfección y esterilización de dispositivos médicos reutilizables. (Ejemplo: termómetro, otoscopio, etc.) Sí No N/A _____
- 17.- Se verifica el funcionamiento adecuado del dispositivo. Comparar el desempeño del dispositivo con las especificaciones técnicas. Sí No N/A _____
- 18.- No existe escape de gases peligrosos ni contaminantes químicos. Sí No N/A _____
- 19.- Reemplazo de piezas que se desgastan (cojinetes) o que tienen una vida útil limitada (baterías, tubos, etc.). Sí No N/A _____

Maquinarias y Herramientas

- 20.- Se observa la limpieza de las herramientas utilizadas en el taller. Sí No N/A _____
- 21.- Los cables y enchufes de herramientas eléctricas y neumáticas están en buen estado. Sí No N/A _____
- 22.- Se han capillado y lavado las herramientas de jardinería para quitar la tierra y la suciedad visible después de cada uso. Sí No N/A _____
- 23.- Se lubrica regularmente con aceite las herramientas de jardinería que sean metálicas. Sí No N/A _____
- 24.- Extraer y limpiar la buja de la máquina chapeadora. Sí No N/A _____
- 25.- Asegurarse de que la chapeadora tiene aceite y combustible y que estos se encuentren en el nivel adecuado. Sí No N/A _____
- 26.- Se ha verificado que la hoja de la chapeadora está afilada. Sí No N/A _____

- 27.- Se ha realizado la limpieza de filtro de aire y carburador de la chapeadora. Sí No N/A _____

Mobiliarios y Equipos

- 28.- Mantenimiento del interior de la unidad de A/A: Limpieza mediante aspiradora de filtros, ventilador, evaporador y tapas. Sí No N/A _____
- 29.- Mantenimiento del interior de la unidad de A/A: Limpieza y desinfección con productos químicos de los filtros, bandeja de condensador, evaporador y manguera de desagüe. Sí No N/A _____
- 30.- Verificamos las mediciones para el correcto funcionamiento (temperatura, velocidad de ventilación, etc.) Sí No N/A _____
- 31.- Se ha realizado el mantenimiento del exterior de la unidad de A/A: limpieza con aspiradora de condensador, tapas, etc. Sí No N/A _____
- 32.- Toma de mediciones: temperatura, voltaje, amperaje, presión. Sí No N/A _____
- 33.- Comprobación del correcto funcionamiento de todos los parámetros de la unidad: válvulas, capacitadores, etc. Sí No N/A _____
- 34.- Mantenimiento de abanicos: Limpieza de aspas, revisión de conexiones eléctricas, lubricación de ejes y motor. Sí No N/A _____
- 35.- Mantenimiento de pintura y corrección de mobiliario de madera. Sí No N/A _____
- 36.- Se requiere reparación mobiliario de oficina. Sí No N/A _____

Recomendaciones:

Firma y fecha del encargado de área: _____

Nota: Las inspecciones se deben realizar mensualmente por el Encargado de Servicios Generales o la persona designada por este y entregar copia a la Dirección de Calidad para recopilar las evidencias. Se debe elaborar el plan de acción atendiendo a los resultados de la revisión.

CRITERIO 7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

SUBCRITERIO 7.2.6 Mediciones del desempeño.

- ✚ **Área de Mejora:** No se miden las tasas de capacitación atendiendo a las necesidades detectadas.
- ✚ **Estatus:** La fecha programada para su ejecución aún no ha llegado, esta acción será colocada en el plan de mejora 2021-2022.

CRITERIO 8 RESULTADOS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

SUBCRITERIO 8.1 Mediciones de la percepción

- ✚ **Área de Mejora:** No se han aplicado encuestas para medir la percepción del entorno sobre nuestra institución.
- ✚ **Estatus:** La fecha programada para su ejecución aún no ha llegado, esta acción será colocada en el plan de mejora 2021-2022.