



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

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

Autoridad Nacional de Asuntos Marítimos (ANAMAR)

FECHA

2021

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

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

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

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

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p> <p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia</p>	<p>Misión, visión y valores formulados de acuerdo con la Ley 66-07 y reglamento No. 323-12 y articulados con la END 2030 y el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Durante la revisión de estos participó el consejo de directores de la ANAMAR, y el 100% de los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta de Consejo en la cual fue revisada y aprobada la Misión y la visión de la ANAMAR. • Minuta reunión revisión misión, visión y valores. <p>Contamos con un marco de valores alineados a nuestra misión y visión. Respetando el marco de valores del sector público.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro organigrama, misión, visión y valores en oficinas. <p>En el Plan Estratégico Institucional, se establece la misión, visión y valores de la institución, el mismo se socializa periódicamente vía correo</p>	

<p>a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p> <p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>entre los colaboradores de la institución y se encuentra publicado en la página Web de ANAMAR para acceso a los grupos de interés.</p> <p>Como apoyo a la difusión de la misión, visión y valores, objetivos estratégicos y operativos la institución cuenta con cuadros y cuadernillos en todas las oficinas de la ANAMAR.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadros en lobbys y oficinas. • Correos electrónicos • Página Web de ANAMAR (Captura de pantalla). <p>El presidente de la institución, en conjunto con el Consejo de directores y encargados de área, llevan a cabo la revisión de la misión, visión y valores de la ANAMAR, cada vez que se formula el Plan Estratégico Institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional 2019-2023. <p>El presidente de la ANAMAR, en cumplimiento al Decreto No. 149-98 Creación de Comisiones de Ética Pública y tomando en consideración la Ley No. 120-01 que instituye el Código de Ética del Servidor Público, instruye en el marco de la prevención de los comportamientos no éticos dentro de la institución, para lo cual se han llevado a cabo las siguientes acciones:</p> <p>-Creación de la Comisión de Ética Pública, la cual cuales tiene la responsabilidad de administrar y dar seguimiento al Código de Ética Institucional (CEI), así como también</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>dar apoyo en cualquier duda o denuncia de temas éticos que se puedan presentar en nuestra Institución.</p> <p>-Charlas sobre temas relacionados a la Ética en la Función Pública y Prácticas Anticorrupción.</p> <p>-Actualización del Código de Ética según las Pautas I-002 de NOBACI.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comisión de Ética Pública. • Código de Ética Institucional • Fotografías de charlas y talleres sobre temas relacionados a la ética. <p>La Comisión de Ética Pública tienen un Plan de Trabajo, en donde se plasman las actividades a realizar enfocadas en prevención de la corrupción. Como charlas a todo el personal de la institución, así como socialización vía correo electrónico de información sobre temas afines.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Trabajo Comisión de Ética Pública. • Código de Ética Institucional <p>Para acentuar la confianza mutua, lealtad y respeto entre los empleados, la ANAMAR ha abiertos espacios de comunicación que se realizan en reuniones frecuentes.</p> <p>Anualmente se aplica la encuesta de Clima Organizacional del MAP en donde los líderes son evaluados en base a competencias puntuales que tienen que ver con Normas de Liderazgo.</p>	
---	--	--

	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta reuniones • Plan de mejora Encuesta de Clima Organizacional 	
--	---	--

SUBCRITERIO 1.2. Gestionarlaorganización,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>Contamos con una estructura organizacional definida, en las cuales están identificados los niveles, funciones y competencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizacional aprobada Resolución MAP 11/2017. • Manuel de Cargos • Manuel de Funciones; • Mapa de Procesos <p>Actualmente contamos con un organigrama institucional aprobado por el MAP.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución MAP 11/2017. <p>Contamos con el Plan Operativo Anual donde se identifican cada una de las metas, actividades y responsables e involucrados para cada una de estas, garantizando así su evaluación y medición.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual • Informe de avance de ejecución del POA • Informe Anual Evaluación Físico-Financiera. 	

<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>La ANAMAR cuenta con una Metodología de Valoración y Administración de Riesgos, que facilita la administración y valoración de los riesgos concernientes a cada uno de los objetivos plasmados en los POA’S de las áreas de ANAMAR para garantizar el logro de estos. Semestralmente se elabora un informe de avance de ejecución del POA.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metodología de Valoración y Administración de Riesgos • POA • Informe de Avance de ejecución del POA <p>La ANAMAR, ha asumido el compromiso de llevar a cabo la puesta en práctica del modelo CAF, para el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios que ofrecemos en la institución, herramienta que nos permite identificar los puntos fuertes y débiles que debemos trabajar, y mejoras por realizar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de mejora CAF <p>Contamos con un POA alineado a nuestro PEI. El ciudadano cliente puede solicitar nuestros servicios de manera electrónica vía nuestra página web. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PEI • POA • Página Web/servicios. <p>La ANAMAR cuenta con un comité de calidad, instancia de coordinación y apoyo al MAP para la aplicación del modelo CAF, la implementación de la Estandarización de procesos y de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	
---	---	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p> <p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Calidad <p>La ANAMAR dispone de canales para mantener una comunicación interna y externa eficaz, así como una Política de Comunicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Comunicación • Página web • Correo institucional. • Redes sociales. <p>El presidente de la ANAMAR lidera en pro de la mejora continua de la calidad e innovación mediante la implementación del modelo de calidad CAF, CCC y gestión de la cultura de innovación, mediante la ampliación de nuestra plataforma tecnológica, vía la adquisición de equipos y software de punta para el desarrollo de proyectos de investigación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de mejora CAF • Plan Estratégico Institucional/ <p>El presidente de la ANAMAR informa las iniciativas y resultados esperados mediante comunicaciones, reuniones o correos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones • Correos. 	
--	--	--

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

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

<p>1. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>En la ANAMAR de la alta dirección y a todos los niveles de la organización se presentan acciones de cumplimiento de acuerdo con los objetivos y valores establecidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaración jurada de los funcionarios • Valores Institucionales • POA <p>Comité de Calidad</p> <p>Mediante el procedimiento de capacitación y desarrollo del personal en la ANAMAR, se plasmaron las directrices para la planificación, ejecución y evaluación de la capacitación de acuerdo con los requerimientos establecidos en el PEI y POA, para lograr un buen nivel de eficiencia y desempeño del personal en igualdad de oportunidades, así como contribuir con el crecimiento y desarrollo individual e institucional. Por medio de correos internos se promovió la participación de los colaboradores y planes de capacitación. Cabe destacar que existe una cultura de confianza y respeto entre los líderes y empleados, lo cual se evidencia a través de iniciativas de cooperación e involucramiento del personal para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación • Procedimiento de capacitación y desarrollo del personal. • Actividades de integración. • Expediente de los empleados, acciones de personal. 	
--	--	--

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>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>La comunicación de asuntos claves institucionales se realiza a través del correo electrónico, reuniones y mural interno.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos a todo el personal • Mural informativo • Buzón de sugerencias • Minutas reuniones • Control de asistencia. <p>La ANAMAR brinda apoyo a sus empleados, aportando herramientas, equipos, asesorías, capacitaciones para la realización de sus labores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos por área • Manual de cargos • Herramientas de trabajo. <p>La máxima autoridad de la ANAMAR y los mandos medios realizan reuniones con los encargados de las diferentes divisiones, con la finalidad de lograr un desempeño individual y grupal.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos de seguimiento • Minutas reuniones • Capacitaciones a empleados • Certificados • Invitaciones vía correo electrónico. <p>En la ANAMAR se promueve y motiva a los empleados, con la participación, investigación y mejora continua, delegando niveles de responsabilidad a aquellos que muestran capacidad para realizar el trabajo delegado.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	---	--

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de actividades • Comunicaciones • Correos electrónicos. <p>La institución promueve una cultura de aprendizaje e incentiva al equipo técnico y científico a la participación en expediciones científicas oceanográficas y actividades en conjunto con otras instituciones afines.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías • Informes de las actividades realizadas. <p>Los líderes promueven la participación de los empleados en la toma de decisiones, solicitando y recibiendo recomendaciones y propuestas de estos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos • Minutas reuniones. <p>Las iniciativas para el reconocimiento y recompensa al personal y equipos de personas se realizan de manera general.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Bono por desempeño.</p> <p>La ANAMAR, respeta y atiende necesidades específicas del personal, que son presentadas a la institución por el medio correspondiente.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Permisos para fines académicos, apoyo y solidaridad en caso de enfermedades y/o fallecimiento de familiares, nacimiento de hijos, etc.</p>	
--	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>La ANAMAR en conjunto con las demás instituciones que componen el consejo de directos, analiza y comparte y discute las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, las cuales son canalizadas a las áreas competentes.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contacto constante con grupo de interés, APORDOM, MIC, ARMADA, Ministerio Medio Ambiente, Ministerio Energías y Minas y MINERD. • Identificados en PEI 2019-2023. <p>En la ANAMAR se mantiene una participación sobre el rol institucional, identificando su impacto en la END, basando sus actividades y proyectos en la misma. Así contribuye con las autoridades en la definición de las políticas públicas.</p> <p>Evidencias: PEI 2019-2023.</p> <p>Los objetivos y metas de la ANAMAR están alineados en consonancia con la END en función del impacto y relación de dependencia del MINPRE.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria Institucional 2019 • Plan Estratégico Institucional y Planes Operativos Anuales 	

<p>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>Los objetivos y metas de la ANAMAR están alineados con las políticas públicas definidas en la Estrategia Nacional de Desarrollo. Las mismas son traducidas a partidas que se incluyen en el presupuesto anual de la Institución.</p>	
<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto Institucional • PEI 2019-2023 • POA • Realización de actividades en conjunto con instituciones del Estado en procura de crear un marco legal y de acción con cada una de ellas mediante la concertación de acuerdos puntuales. <p>El poder contar con actores claves tanto nacionales como internacionales en las diferentes actividades y proyectos llevados a cabo por la ANAMAR es fundamental para el logro de los objetivos institucionales.</p>	
<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de grupos de interés • Fotografías • Registro de asistencia <p>La ANAMAR mantiene relaciones activas con autoridades políticas, tanto ejecutivas como legislativas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Representación del poder Ejecutivo ante los organismos internacionales en todo lo relativo al mar sus usos y derechos. • Proyectos, planes y consultas técnicas. 	

<p>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>Desarrollar sinergias con otras Instituciones del Estado dominicano es uno de los objetivos generales del 1er Eje Estratégico “Fortalecimiento Institucional” de la ANAMAR. Así como llevar a cabo actividades en conjunto con instituciones a fines tanto a nivel nacional como internacional.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos suscritos con diversas instituciones vinculadas a los sectores de competencia. • Invitaciones, publicaciones de fotos y control de asistencia de actividades y talleres. <p>Se evidencia participación de la ANAMAR en actividades locales e internacionales relacionadas a temas de interés de los sectores de competencia de la ANAMAR.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Fotos, publicaciones, y breve reseña de las actividades en el portal web institucional y redes sociales.</p> <p>La alta dirección de la ANAMAR promueve el reconocimiento público de la organización, sus servicios e imagen, mediante la participación en actividades nacionales e internacionales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minuta reunión Socialización política de comunicación interna y externa existente y presentación vocero oficial. • Redes sociales • Página web institucional. • Carta Compromiso al Ciudadano 	
---	---	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<p>N/A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notas de Prensa en periódicos físico y digital. • Participación de la máxima autoridad en asambleas y foros nacionales e internacionales relativos al mar, sus usos y derechos. 	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

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

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

<p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p> <p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p> <p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos refleja grupos de interés en procesos misionales. <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción de instituciones regionales y globales de instituciones con competencias diversas en el Sector Marítimo, en el PEI 2019-2023 de la ANAMAR. • La ANAMAR realiza estudios, proyectos e investigaciones en conjunto con otras instituciones afines del sector marítimo, con las cuales se analizan y revisan las informaciones de interés y sus resultados. • Realización de Conferencias Marítimas Oceanográficas (CIMO) con el objetivo de compartir conocimientos y proyectos realizados con representantes de instituciones nacionales e internacionales relacionados al sector. <p>La ANAMAR a través de su portal web, publica los proyectos, programas y actividades realizadas en conjunto con otras instituciones homologas y afines del sector marítimo y marinos de la RD. Semestralmente se elabora un informe de avance del POA de la institución. Trimestralmente se realiza informe de ejecución físico-financiero de la ANAMAR.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de POA 	
--	--	--

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

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

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

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p> <p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Acta de Consejo</p> <p>Se evidencia el informe de seguimiento semestral del POA, matriz de evaluación y monitoreo, e Informe anual de evaluación de metas físico-financieras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe avance POA • Matriz de evaluación y monitoreo • Informe Anual de Ejecución Físico-Financiero • Memoria Institucional <p>Se dispone de proceso presupuestario de acuerdo con las necesidades de LA ANAMAR tomando en consideración el POA en base el anteproyecto de presupuesto elaborado y aprobado.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anteproyecto de Presupuesto • Ejecución presupuestaria trimestral con inversión planificada en POA, considerando los gastos correspondientes a dirección y coordinación. • Matriz anteproyecto presupuesto en donde se refleja la asignación de recursos por actividad, de acuerdo con la nueva Estructura Programática <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico Institucional • Plan Operativo Anual <p>Por la misión que cumple la ANAMAR, de acuerdo su ley 66-07 y reglamento No. 323-12. La ANAMAR está comprometida con un sin números de políticas sociales como son: la protección de los recursos</p>	
--	---	--

	<p>costeros marinos, la conservación de nuestros recursos vivos y no vivos situados en el espejo de agua del mar, suelo y subsuelo y la concientización ciudadana de la importancia que tienen los recursos marinos para el bienestar presente y futuro de todos los dominicanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Publicaciones.• Informes técnicos elaborados• Charlas educativas• Conferencias Marítimas Oceanográficas.	
--	--	--

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

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

<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de avance de ejecución POA. • Iniciada la evaluación del desempeño institucional. <p>Cada área dispone de planes operativos, en donde se detallan sus objetivos y metas, cuyos resultados son reflejados en los informes de avance y seguimientos elaborados.</p> <p>Evidencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas y Procedimientos • Plan Operativo Anual • Informe de avance y seguimiento del POA. <p>El Plan Estratégico Institucional, la Misión, Visión y Valores, están cargados en el portal web de la ANAMAR, en todas las oficinas y folleto de la ANAMAR.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadros con la Misión, Visión y Valores en la institución. • Cuadro organigrama en oficinas. • Folleto institucional • Folleto CCC <p>La ANAMAR realiza un informe de monitoreo semestralmente del POA. Periódicamente se realizan reuniones con los encargados de las áreas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de avance de ejecución del POA. • Minutas reuniones. 	
--	---	--

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p> <p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de avance de ejecución del POA, como herramienta para medir el rendimiento global, por eje estratégico y por área. • Informe de evaluación de auditoría de la CCC. <p>Se evidencia que la ANAMAR ha realizado reuniones con representantes de instituciones del sector público – privado en busca de mejorar las estrategias y métodos de planificación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías • Minuta reunión 	
--	--	--

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

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

	<ul style="list-style-type: none"> Evidencia: Informes de avance de ejecución del POA. 	
3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.	<p>La ANAMAR realiza esfuerzos para adquirir los equipos técnicos-científicos necesarios para contar con una plataforma tecnológica adecuada para el cumplimiento de sus funciones de acuerdo con la Ley 66-07. Se evidencia la implementación de equipos tecnológicos internos a requerimiento y demanda de los servicios ofrecidos por las áreas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Proceso de compra. Inventario de equipos <p>Objetivo General 1.3 del PEI.</p>	
4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).	<p>Se evidencia la implementación de prácticas básicas de gestión de proyectos, portafolio, calidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Matriz Proyectos Propuestos Perfiles de proyectos Cronogramas de trabajos Informe de Evaluación anual de metas física-financieras Informes de avance de ejecución POA. 	
5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	<p>Se evidencia la definición de la Estructura Programática Presupuestaria con producción anual de la ANAMAR, articulada al END 2030.</p> <p>Manual de Procedimientos División Administrativa y Financiera.</p>	

<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Se evidencia que, en la ANAMAR, se escuchan las sugerencias de los colaboradores y los grupos de interés. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de clima laboral • Encuesta de satisfacción al ciudadano para los servicios comprometidos en la CCC • Buzones de quejas y sugerencias. 	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Se evidencia que la ANAMAR promueve el uso de herramientas de administración electrónica, contribuyendo así con la mejora continua de los servicios ofrecidos. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos informáticos adquiridos acorde a las necesidades del Dpto. Técnico-Científico. • Disponibilidad de herramientas electrónicas críticas: equipos informáticos, licencias, y correos electrónicos, utilizando algunos sistemas de gestión para los procesos administrativos y financieros 	

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas del grupo de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p> <p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>La División de RRHH completa periódicamente la matriz que contiene todos los datos necesarios de los empleados, como son; datos personales, vacaciones, licencias, cursos, diplomados, etc.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz Excel de RRHH/SASP <p>La ANAMAR cuenta con un Manual de RRHH alineado a la Ley de Función Pública No. 41-08 y a la Ley Orgánica de Administración Pública.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de RRHH aprobado por la MAE • Política de Consecuencias • Procedimiento Control de Asistencia Licencias y Vacaciones. <p>La División de RRHH gestiona el capital humano de acuerdo con los perfiles desarrollados en el Manual de Cargos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de cargos • Documentos tramitados a RRHH currículo de personal y solicitudes. <p>La ANAMAR mediante el Manual de Políticas de Recursos Humanos, establece todos los procedimientos para llenar vacantes por nuevo ingreso o promoción, que se ejecuta mediante el proceso Dotación de Recursos Humanos; igualmente como se establecen los mecanismos para los</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>reconocimientos y recompensa. Las asignaciones de funciones de gestión, con objetivos están establecidas en el Manual de Cargos basado en Competencias y son reforzadas en las descripciones de actividades de los procesos de cada área.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas y Procedimientos de RRHH. <p>Manual de Cargos</p> <p>La ANAMAR apoya la cultura del desempeño y reconoce a sus empleados en base a resultados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de desempeño. • Políticas Generales de Compensación y Beneficios <p>La ANAMAR, cuenta con Manual de Cargos y Funciones, los cuales sirven de insumo para los procesos de selección de personal y gestión de la capacitación y el desarrollo.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos • Manual de Funciones • Plan anual de capacitación <p>La División de RRHH cuenta con la Matriz de RRHH donde están todos los registros de cada uno de los empleados, con sus datos, vacaciones disfrutadas y no disfrutadas. Así mismo utiliza el correo interno para comunicarse, hacer solicitudes de capacitación tomada, por las solicitudes y pedidos de la OGTIC (Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación) a través de nuestra División de Tecnología</p> <p>Evidencias:</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos. • Lista de asistencias a cursos y eventos de formación. • Certificados de participación. <p>La ANAMAR mediante el proceso Reclutamiento y Selección de Personal, aplica un procedimiento de justicia e igualdad de oportunidades. Anualmente se elabora un plan de capacitación por área</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Reclutamiento y Selección de Personal. 	
---	--	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>La institución promueve a la profesionalización de los servidores, ofreciendo oportunidad de crecimiento, que vayan acordes a las necesidades de la Organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de capacitación • Certificados de participación de cursos, talleres, y diplomados, tomados por los empleados. 	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>La ANAMAR apoya la capacitación del personal a requerimiento de las áreas para desarrollar las capacidades. Las capacitaciones deben responder a las necesidades de la institución.</p>	

	Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Capacitación 	
3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.	El Plan Anual de Desarrollo y Capacitación de la ANAMAR, es elaborado en base a los objetivos definidos a corto y largo plazo en el PEI y POA. Las capacitaciones se realizan para todos los empleados, tomando la información proveniente de la comparación entre el perfil del cargo y las capacidades de sus ocupantes y también en base a las recomendaciones de los supervisores de las diferentes áreas. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Capacitación • Certificados de participación 	
4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.	La institución apoya las capacitaciones a los empleados para desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo. Así mismo desarrolla estas habilidades ofreciendo cursos/talleres Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participantes de colaboradores y clientes en foros, conferencias y talleres. • Plan Anual de Capacitación 	
5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).	La ANAMAR, mediante el proceso Dotación de Recursos Humanos, se ocupa de aplicar el procedimiento de inducción a los nuevos empleados Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Inducción • Procedimiento de Inducción 	

<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La institución apoya la movilidad externa, por medio de los concursos realizados por el MAP. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concursos 	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>La ANAMAR promueve la capacitación por medios virtuales y presenciales, a través de las entidades autorizadas y empresas privadas que imparten estos temas. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos de la oferta curricular. • Certificados de participación/Capturas de pantalla. 	
<p>8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>EL Plan Anual de Capacitación de la ANAMAR abarca cursos técnicos relacionados con la gestión de riesgos para las áreas misionales que los requieren. También se han realizado inducciones a todo el personal sobre el código de ética. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Anual de Capacitación. • Listado de participantes en cursos de: Gestión de Riesgos, Código de Ética, Conflicto de interés. 	
<p>9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y de la análisis costo/beneficio.</p>	<p>Para el análisis costo/beneficios de los programas de formación y desarrollo del personal, se han llevado a cabo varias acciones encaminadas a reducir los costos de los cursos y talleres. En este orden, se ha firmado acuerdo con instituciones como la UNPHU, UNIBE, INTEC/UCM, IEO, ITLA, INVEMAR, MIT, para llevar a cabo intercambios, maestrías, diplomados y cursos en Ciencias de la Tierra. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de colaboración. 	

<p>10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.</p>	<p>La ANAMAR no tiene distinción de género y apoya sin distinción la participación de las mujeres, por medio de su contratación en la institución y promoviendo la profesionalización de estas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Listado de participantes de las capacitaciones. • Porcentajes de mujeres en las capacitaciones. 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>La ANAMAR tiene una cultura de comunicación abierta, de diálogo y comunicación entre los supervisores y supervisados, de forma que alcancen las metas establecidas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo institucional como medio de comunicación. • Minutas reuniones Dpto. Técnico y Científico. 	
<p>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)).</p>	<p>Como medio para recopilar ideas, en las reuniones llevadas a cabo con los encargados de área, se proponen mejoras sobre las cuales se hacen compromisos y se asignan responsabilidades para el logro de estas en el tiempo establecido.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas reuniones, planes de mejora. 	

<p>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.</p>	<p>La ANAMAR realizó el proceso de votación y selección de la Comisión de Ética Pública. La institución apoya el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos, identificación e implantación de acciones de mejora. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comisión de Ética Pública. 	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>La institución participó de la encuesta de Clima Organizacional, elaborado por el MAP y socializó los resultados, buscando mejoras de los puntos con evaluación baja. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lista de asistencia a Reuniones sostenidas con el analista del MAP. • Minutas de reuniones. 	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>La División de RRHH aplica la encuesta de Clima Organizacional a través del MAP a todos los empleados de la ANAMAR. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan De Mejora. • Tabulaciones • Informe de resultados de la encuesta. 	
<p>6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.</p>	<p>La División de RRHH tiene un correo abierto, así mismo las áreas realizan sus opiniones a los encargados. Evidencias:</p> <p>Correo RRHH</p>	
<p>7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La ANAMAR mantiene una adecuada infraestructura física y ambiental. El mayor porcentaje de los empleados está de acuerdo según la encuesta de clima Organizacional realizada. La ANAMAR mantiene una adecuada infraestructura física y ambiental. Evidencia:</p>	

	Encuesta Clima Organizacional	
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.	La ANAMAR garantiza que los empleados cuenten con una estructura física y horario de trabajo adecuado. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Fotos de instalaciones físicas. • Implementación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo 	
9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	En la ANAMAR no se han presentado casos de empleados desfavorecidos o con discapacidad, pero si fuese el caso se tomaría especial atención a los mismos, sin excepción.	
10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).	La ANAMAR, comprometida con el tema social, organiza reuniones sociales por cumpleaños y por Navidad. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías. Factura catering.	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de	ANAMAR cuenta con una red de proveedores de servicios y productos vinculados con el sector en el cual se desempeñan sus funciones. Evidencias:	

<p>sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cotizaciones Proveedores de piezas para lanchas. • Cotizaciones facturas de equipos científicos. • Cotizaciones laboratorios, entre otros. 	
<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>Acuerdos de colaboración se han llevado a cabo por la ANAMAR y demás instituciones. Evidencias Acuerdos de colaboración con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MOU MIT SOS Carbon. • Alcaldía Boca Chica. • MOU FUDPHU. • MOU ARD. • MOU Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones. • MOU UNIBE. • MOU Ministerio Energías y Minas. • MOU Instituto Oceanográfico Español (IEO). 	
<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>Desarrollo de charlas, diplomados en colaboración con distintas instituciones: UNPHU, INDHRI, CASSD, UNIBE, entre otras.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías. 	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>	<p>Reuniones periódicas con el fin de dar seguimiento a las alianzas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas reuniones 	
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>La ANAMAR cuenta con socios estratégicos para el desarrollo de alianzas y programas para el bienestar del país.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de colaboración. 	

6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.	Se evidencia documento en donde se establecen los roles de los colaboradores por actividad. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Minutas reuniones 	
7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.	No aplica	
8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.	Se realizan reuniones periódicas con el fin de intercambiar ideas y propiciar intercambio de opiniones. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Minutas reuniones. 	
9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.	ANAMAR realiza el proceso de selección apegado a la normativa de compras exigidas por el estado dominicano. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Adjudicación procesos de compras a Mipymes. 	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).	La ANAMAR cuenta con los canales adecuados de información y mantiene un constante seguimiento de estos. Evidencias: <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de compras y contrataciones (licitaciones, concursos y comparación de precio. • Contamos con la página Web Institucional www.anamar.gob.do Redes sociales: Facebook y Twitter e Instagram.	
2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organ	Se muestran algunos avances:	

<p>icen y expresen sus necesidades y requisitos y apoye a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporación del enlace al 311 en la página web de la ANAMAR www.anamar.gob.do • Buzón de quejas y sugerencias. 	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>La ANAMAR aplica encuestas de satisfacción a aquellos ciudadanos/clientes con los cuales se realicen proyectos en conjunto o se le suministre algún tipo de asesoría, una vez prestado el servicio. Estos resultados son presentados a través del comité de calidad al presidente de la ANAMAR.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de satisfacción 	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>La ANAMAR cuenta con el buzón de sugerencias como los canales electrónicos para recoger la información.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de Quejas y Sugerencias • Fotografía buzón de sugerencias 	
<p>5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).</p>	<p>A través del Portal transparencia de la Página Web se comunica toda la gestión de La ANAMAR en lo relativo al desempeño de sus funciones, estructura orgánica, publicaciones, proyectos y actividades realizadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página web www.anamar.gob.do 	
<p>6. Definir y acordar la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>No aplica</p>	

<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>La ANAMAR a través de la carta compromiso aprobada por el Ministerio de Administración Pública (MAP) pone a disposición de los clientes un catálogo de servicios en donde se compromete con los requerimientos del cliente ciudadano, en lo relativo a calidad del producto, tiempo de entrega y requisitos del servicio.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano de la ANAMAR 	
<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Existen canales de recepción de información y con personal a cargo de dar seguimiento y mantener actualizada las informaciones contenidas en la página web y en las redes sociales.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción de cargo del Encargado de TICS. 	

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).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignación presupuestaria y los POAs por área. 	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se realizan análisis de ingresos, costos y gastos y de esta forma se analizan los riesgos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de solicitud de ingresos. 	
<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</p>	

	<p>transaccional de Compras y Contrataciones, a través de la Contraloría, y a través de la Cámara de Cuentas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe SIGEF. • Informe Portal de Compras 	
4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.	<p>La ANAMAR asegura la gestión eficaz de sus cursos usando sistemas de control eficientes.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de la DIGECO. 	
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).	<p>Para tener un control presupuestario, la ANAMAR cuenta con una asignación presupuestaria por producto de acuerdo con la estructura programática.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe ejecución anual físico – financiero. 	
6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.	<p>Las Divisiones planifican, tomando en cuenta POA y los recursos se asignan de acuerdo con las tareas.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • POA'S por área 	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo-beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	<p>Cuando es necesario realizar alguna inversión en algún proyecto siempre se considera el beneficio y los aportes de conocimiento que puedan ofrecer al ciudadano.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe Físico-Financiero Trimestral. 	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	<p>Trimestralmente se elabora un informe de ejecución Físico-Financiero por producto, en donde se realiza un comparativo entre lo planificado y ejecutado y se remite a la División Financiera y Administrativa.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> Informe trimestral ejecución físico-financiera. 	
--	---	--

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>ANAMAR cuenta con un informe de Control de Solicitud de información, elaborado mensualmente con las informaciones solicitadas y contestadas. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de Control de Solicitud de información. <p>ANAMAR cuenta con procedimientos para la entrega y manejo de la información que es entregada a entidades externas, por ejemplo: mapa topo batimétrico, ficha de condiciones ambientales de ecosistemas marinos, encuestas de satisfacción, entre otros. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuestas de satisfacción. Control de recibo del mapa. <p>Fichas e informes. ANAMAR trabaja bajo estrictos controles en sus procesos apegados al plan operativo y estratégico de la institución y las NORTICS. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Portal web. Portal de transparencia. Redes sociales. Enlace al SAIP. Enlace al 311. 	

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus áreas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p> <p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p> <p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida del posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>La ANAMAR cuenta con todos los canales de información adecuados que permiten que todos tengan acceso a la información.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web. • Portal de transparencia. • Redes sociales. • Correos electrónicos. <p>Enlace al SAIP y enlace al 311.</p> <p>Se realizan constantes reuniones de intercambio de ideas entre el personal técnico e incluso se tienen comisiones en diferentes tópicos para tal fin.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas reuniones y fotos. <p>ANAMAR utiliza los canales regulares WEB, Correo electrónico, entre otros donde se comparte y socializa información relevante de acuerdo con las necesidades e intereses.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos • Página web. • Redes sociales. <p>La ANAMAR ya cuenta con el Sistema de Administración de Servidores Públicos (SASP) herramienta que sirve para el registro y control de los recursos humanos, nómina, reclutamiento, selección y capacitación. De igual forma cuenta con un sistema de inventario en donde se lleva el control de todos los activos fijos de la institución. Con estos sistemas hacemos más fáciles la gestión y los procesos para el logro de los objetivos dentro de la ANAMAR.</p> <p>Evidencia:</p>	
--	---	--

- SASP.

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>ANAMAR tiene establecido en su Plan Estratégico, reforzar la plataforma tecnológica, fortaleciendo el uso de las TIC's, así como la adquisición de los equipos necesarios para el desarrollo de las actividades concernientes a los ecosistemas marítimo, marino y oceanográfico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PO-DTI-002 Política de Control de Acceso • PR-DTI-009 Proc. Mant. en Sistemas Operativos y Antivirus • PR-DTI-010 Proc. Mant. Preventivo a Equipos de la Red • Proyectos de la División de Tecnología de la Información (DTIC) • Mapa de Procesos de DTI compuesto por los siguientes procesos/procedimientos: <p>PR-DTI-001 Proc. Servicios de Soporte Técnico PR-DTI-002 Proc. Administración de Servidores PR-DTI-003 Proc. Creación Segmentos de Red PR-DTI-004 Proc. Gestión de Configuración Equipos de la Red</p>	<p>Reforzar la socialización de alternativas tecnológicas para crear conciencia sobre la conservación del Medio Ambiente.</p>

<p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p> <p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas:</p>	<p>PR-DTI-006 Proc. Instalación de Cableado Estructurado PR-DTI-007 Proc. Instalación de Servicios Telefónicos PR-DTI-010 Proc. Mant. Preventivo a Equipos de la Red PR-DTI-011 Proc. Realización de Backups</p> <p>Las tecnologías adquiridas por la ANAMAR se han realizado con el objetivo de responder a las necesidades institucionales, asignando los equipos tecnológicos de acuerdo con las necesidades y al trabajo realizado por las diferentes divisiones. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipos informáticos y softwares de cada colaborador y área de trabajo. <p>En ANAMAR se fomenta el uso seguro, eficaz y eficiente de las tecnologías al contar con el capital humano capacitado para el uso de los equipos, la infraestructura tecnológica y los equipos informáticos necesarios para satisfacer las necesidades de la institución. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificados de participación. <p>En ANAMAR se aplica de forma eficiente las tecnologías en la gestión de proyectos, tareas, conocimiento, actividades formativas y de mejora, mediante el equipamiento tecnológico adecuado para la realización de estas actividades con el uso de proyectores, computadores de escritorio y portátiles, capital humano capacitado para la asistencia y realización de los trabajos.</p>	<p>Investigar sobre softwares libres (programa) que puedan ser reemplazos de los que se utilizan en la institución, sin afectar la productividad y de esta manera ahorrar en las adquisiciones de los mismos.</p> <p>Aplicar las buenas prácticas según la norma ISO 27001 sobre la seguridad de la información, con miras a proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información</p>
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento ✓ Las actividades formativas y de mejora ✓ La interacción con los grupos de interés y asociados 	<p>De igual forma, cuenta con sistemas informáticos destinados a facilitar la realización de estas labores como el sistema de mesa de ayuda para la solución de incidencias de TI, sistema de asistencia técnica.</p> <p>En adición a esto, se logra la interacción con grupos de interés y asociados a través de encuentros informativos utilizando como soporte las TIC (video conferencias), enlace al sistema 311 y SAIP, desarrollo y mantenimiento de redes internas y externas de comunicación, así como el manejo de las redes sociales.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos tecnológicos • Redes Sociales <p>La gestión de proyectos y tareas se aplica vía los correos electrónicos, redes sociales, computadores portátiles.</p> <p>La gestión del conocimiento se ejecuta mediante, mensajerías instantáneas (flotas), carpetas compartidas.</p> <p>El personal de la División de TIC de esta ANAMAR durante el ejercicio de sus funciones es capacitado constantemente participando en distintos diplomados, talleres, cursos y charlas para optimizar su desempeño dentro de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificados de participación <p>La ANAMAR haciendo uso de la tecnología, interactúa con sus ciudadanos/clientes a</p>	
---	---	--

<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <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>través de las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter), varios correos electrónicos info@anamar.gob.do, contacto@anamar.gob.do, oai@anamar.gob.do así como la realización de encuestas a un público focalizado.</p> <p>De igual manera, a través de la página web en su sección de servicios, los ciudadanos/clientes, pueden realizar solicitudes de servicios en línea, consultas, quejas, reclamaciones y sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Redes sociales • Correos Electrónicos • Encuestas de satisfacción <p>Actualmente, para el desarrollo y mantenimiento de redes internas y externas, utiliza las redes sociales como son Facebook (@anamarrd), Twitter (@Anamar_RD), Instagram (@anamarrd), Flickr(anamarrd).</p> <p>ANAMAR implementa un uso de TIC adecuado para el manejo de la información que se desarrolla a través de los diferentes proyectos que realiza la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes del departamento técnico. • Portal web y de transparencia. • Redes Sociales. <p>La ANAMAR cuenta con su catálogo de servicios y ha certificado su portal web institucional, el subportal de transparencia y la versión móvil bajo la normativa NORTIC A2. Esta norma indica las directrices y</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>recomendaciones que debe seguir cada organismo del Gobierno Dominicano para la creación y gestión de su portal web. Con estas directrices y recomendaciones se pretende crear un efectivo medio de atención ciudadana, buscando que la experiencia de los usuarios sea más agradable, sencilla e intuitiva al visitar los medios web del organismo, sin importar el dispositivo por donde se acceda a los mismos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://optic.gob.do/nortic/index.php/certificaciones/instituciones-certificadas/item/autoridad-nacional-de-asuntos-maritimos-anamar <p>ANAMAR da seguimiento a los lineamientos de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), aplicando nuevas políticas, estándares y normativas que nos ha permitido ir escalando poco a poco en el Ranking de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónica (iTICge).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice uso de TIC e implementación de gobierno electrónico en el estado dominicano (iTICge). <p>Dentro de las buenas prácticas la ANAMAR con intención de hacer las comunicaciones internas más ágiles y ahorrar papel hacemos uso del correo electrónico el cual cuenta</p>	
---	---	--

	<p>con un cintillo de conciencia medioambiental en cada email enviado. Se realizan impresiones a doble cara, y nos preocupamos de que los equipos adquiridos sean amigables al medioambiente.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correos electrónicos. 	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ol style="list-style-type: none"> 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). 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. 3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados. 	<p>No aplica</p> <p>ANAMAR mantiene un control y supervisión permanente del uso de los equipos in situ.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventario equipos tecnológicos por área. <p>ANAMAR realiza un mantenimiento periódico del equipamiento de acuerdo con los estándares de calidad requerido por el proveedor.</p>	

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p> <p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Factura por concepto de reparación y mantenimiento de las instalaciones de las oficinas de la ANAMAR. <p>ANAMAR cuenta con personal que da seguimiento al uso de los medios de transporte y energía los cuales son usados bajo un programa y revisados por los superiores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Factura de mantenimiento de vehículos y lancha de la institución. <p>No aplica</p> <p>ANAMAR cuenta con uso racional de los equipos y establece la subcontratación de servicios para así establecer mejor manejo.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Factura subcontratación programa de administración de costos de impresiones. <p>No aplica</p>	
---	--	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.</p> <p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p>	<p>Nuestros procesos están identificados, descritos y documentados en el mapa de procesos, así como en el manual de procedimientos misionales. Los procesos misionales de la ANAMAR se identifican a partir de su relación con los productos y la ejecución de la misión de la institución. La ANAMAR describe y documenta los procesos y procedimientos de las 10 divisiones de áreas que la componen.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas y Procedimientos • Mapa de procesos • Estructura organizativa <p>La ANAMAR ha identificado y designado las responsabilidades a los propietarios de los procesos y procedimientos. Cada proceso tiene su responsable designado. Las definiciones de cada rol están definidas en el Manual de Cargos de la Institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Cargos • Manual de Procedimientos <p>Se dispone de una metodología para la Valoración y Administración de Riesgos, en la cual se explica el proceso, los roles y responsabilidades y la forma de documentación.</p> <p>Se ha designado responsabilidad para coordinar el proceso de aplicación de la</p>	

<p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p> <p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p>	<p>VAR (incluye planificar su aplicación, establecer tiempo y forma, tramitar y compilar los resultados).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz Valoración y Administración de Riesgos <p>La organización ha establecido en su plan estratégico, objetivos generales por eje estratégico. De estos salen las líneas de acción, actividades y tareas que se vinculan a iniciativas o a procesos dentro de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Estratégico 2019-2023 • POA <p>A los empleados se les involucra a través de las reuniones de seguimiento realizadas periódicamente, los cuales se reúnen para detallar las actividades y proyectos realizados, y resolver y tratar las no conformidades o mejoras propuestas, a través de lluvias de ideas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minutas reuniones <p>La asignación de recursos se asigna a través de diferentes rutas, una es la elaboración de los planes operativos por área, que apuntan al logro de una acción coordinada con las demás áreas de la ANAMAR.</p> <p>La nueva estructura organizativa de la ANAMAR responde a las necesidades de las áreas misionales que tienen a su cargo los procesos que dan los productos y servicios a los grupos de interés.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planes operativos anuales 	
--	---	--

<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos de Calidad, como la Carta Compromiso al Ciudadano. <p>La evaluación de los procesos y procedimientos en la ANAMAR se gestiona mediante el análisis de los informes de mejora de grupos de trabajo del Comité de Calidad.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento Autoevaluación del Control Interno. <p>En la ANAMAR se validan los resultados a través de las encuestas de satisfacción aplicadas a aquellos ciudadanos/clientes con los cuales se realicen proyectos en conjunto o se les suministre algún tipo de asesoría, una vez prestado el servicio.</p> <p>Esta encuesta aplica para los servicios/productos comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual tenemos compromisos para 3 servicios/productos comprometidos, los atributos comprometidos son la profesionalidad, fiabilidad y el tiempo de respuesta.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano (cuadro de Compromisos de calidad establecidos). <p>Se evidencian informes trimestrales sobre el monitoreo y evaluación del impacto de las TIC y servicios electrónicos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes TIC <p>Las mejoras realizadas se gestionan por planes de mejoras, en todos los casos se</p>	
--	--	--

<p>especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>establecen los recursos necesarios para llevar a cabo la innovación. Los proyectos y actividades se gestionan realizando análisis de riesgos a los fines de poder culminar los mismos. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Capacitación • Planes de mejora • Visitas de otras organizaciones homólogas. • MOU ANAMAR & INVEMAR • MOU ANAMAR & Grupo Punta Cana • MOU ANAMAR & UNPHU 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>La institución ha identificado y desarrollado los productos/servicios de los procesos nucleares, ya que estos son los productos/servicios de las áreas misionales, que son las responsables de su producción. Estos productos y servicios están completamente detallados, a la fecha se tiene 14 productos/servicios, 3 de éstos están comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano de la ANAMAR. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. 	
<p>2. Involucraralosciudadanos/clientes eneldiseñoymejoradelloserviciosy productos (por ejemplo, por medio deencuestas, retroalimentación, grupos focales, sondesacercalosservicios yproductos y si son eficaces teniendo</p>	<p>Se aplican encuestas de Satisfacción a aquellos ciudadanos/clientes con los cuales se realicen proyectos en conjunto o se les suministre algún tipo de asesoría, una vez prestado el servicio y se cuentan además con</p>	

<p>encuenta aspectos de género y diversidad, etc.).</p>	<p>los buzones para quejas y sugerencias en la División de Tecnologías de la Información y Comunicación como online en el portal web institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Satisfacción. 	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>Todas las informaciones se tabulan y en base a los resultados se establecen actividades de mejora para los productos y servicios comprometidos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas de Satisfacción. • Reporte resultados encuestas de satisfacción. 	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Se evidencia una política de involucramiento de ciudadanos/clientes en los procesos de prestación de los servicios en la ANAMAR.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano • Encuestas de Satisfacción. 	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>La ANAMAR utiliza diferentes mecanismos para involucrar a los ciudadanos/clientes en el desarrollo de servicios interactivos, para incluir sus opiniones utiliza buzones de sugerencias y quejas, de forma presencial y vía Web. Para la implementación de nuevos tipos de servicios se realizan reuniones periódicas con el comité de calidad. La ANAMAR cuenta con varios mecanismos para comunicar y entregar información a los ciudadanos/clientes. Se dispone de una página web: www.anamar.gob.do</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web • Matriz Buzón de quejas y sugerencias 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Redes Sociales 	
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.	En la página web de la ANAMAR, www.anamar.gob.do se encuentra información general y particular de la institución.	
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, tableros de noticias en formato de audio, etc.).	<p>La ANAMAR tiene un horario de atención al ciudadano de 9:00 a.m. a 4:00 pm. Con oficinas ubicadas en la ciudad de Santo Domingo, R.D. en la Av. Abraham Lincoln 1069. Torre Ejecutiva Sonora, Suite 201. Así como forma de contacto permanente vía correo electrónico www.anamar.gob.do</p> <p>La institución mantiene en su página web información sobre su funcionamiento, horarios, oficinas, contactos, y dirección, que están disponibles en formato digital. Asimismo, promueve toda esta información, en la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual está disponible en formato digital en la página web institucional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Página Web www.anamar.gob.do • Carta Compromiso al Ciudadano 	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	<p>Contamos con buzones de sugerencias y quejas, de forma presencial y vía Web y con la línea 311 para denuncias. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Buzón de Quejas y Sugerencias 	

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

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

<p>1. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.</p>	<p>La ANAMAR ha definido la cadena de prestación de los servicios a los que pertenece al igual que sus colaboradores.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Matriz de stakeholders 	
<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>La ANAMAR ha coordinado y unido procesos con socios claves del sector privado y público para fines de investigación, conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos vivos y no vivos del mar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de colaboración ANAMAR & INVEMAR • Acuerdo de colaboración ANAMAR & Grupo Punta Cana. • Acuerdo de colaboración ANAMAR & MOPC. 	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Se evidencian intercambios para la coordinación en la prestación de los servicios en conjunto con varias instituciones relacionadas al sector</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de colaboración ANAMAR & IEO. • Acuerdo de colaboración ANAMAR & INVEMAR • Acuerdo de colaboración ANAMAR & Grupo Punta Cana. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de colaboración ANAMAR & MOPC Acuerdo de colaboración ANAMAR & INVEMAR • Acuerdo de colaboración ANAMAR & Grupo Punta Cana. • Acuerdo de colaboración ANAMAR & MOPC 	
4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.	<p>Se han realizado visitas de consultas para aprender de las buenas prácticas de otras instituciones homólogas a la nuestra como la NOAA/AOML, CARICOOS, Instituto Oceanográfico Español.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías • Acuerdos de colaboración 	
5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Se evidencia que al coordinar actividades con otras organizaciones hemos logrado una mejor coordinación de procesos en algunas áreas</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos interinstitucionales • Matriz de stakeholders 	
6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).	<p>Se evidencia coordinación entre las unidades sustantivas y estratégicas de la ANAMAR en cuanto a: asignación de prioridades a Metas, identificación de los Objetivos del Desarrollo Sostenible en los cuales las acciones de la ANAMAR tendrán impactos significativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz identificación contribución ANAMAR a los ODS. 	

<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>La ANAMAR fomenta y aplica transversalmente la gestión de los procesos en toda la institución. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Autoevaluaciones realizadas. • Manuales de procedimientos para procesos estratégicos y de apoyo y de medición, análisis y mejora. 	
---	--	--

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>I. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>Los resultados de mediciones de percepción en cuanto a la imagen global de la organización y su reputación se miden en base a los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a aquellos ciudadanos/clientes con los cuales se realicen proyectos en conjunto o se les suministre algún tipo de asesoría, una vez prestado el servicio. El 90% de los usuarios expresa sentirse satisfecho con la profesionalidad del equipo técnico de la ANAMAR que prestó el servicio. Evidencias:</p>	

<p>2. Involucración y participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas realizadas y sus resultados tabulados. • Formulario de mejora e informe del Buzón de sugerencias <p>El 90% de los usuarios expresa sentirse satisfecho con la profesionalidad del equipo técnico que prestó el servicio.</p> <p>La institución esta enlazada con el portal del SAIP Solicitud de Acceso a la Información Publica donde los ciudadanos y clientes pueden solicitar cualquier información sobre la institución. Este proceso es gestionado dentro de la institución por el responsable de Acceso a la Información y cumple con el tiempo requerido de entrega de este.</p> <p>-Contamos con correos electrónicos disponibles para que el ciudadano/cliente pueda comunicarse con facilidad sobre lo que este requiere de la institución. Estos correos son socializados a través de las redes sociales y están claramente publicados en el apartado “contacto” de la página web institucional.</p> <p>Estos son: info@anamar.gob.do sugerencias@anamar.gob.do)</p> <p>En nuestra web www.anamar.gob.do en el botón de contacto se encuentra un formulario, el cual es ciudadano puede llenar y automáticamente esta comunicación se recibe en el correo contacto@anamar.gob.do</p>	
---	---	--

<p>3. Accesibilidad (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>ANAMAR cuenta con el catálogo de los servicios en línea a través del portal institucional donde se indica la descripción y formulario de solicitud de cada uno de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal institucional: https://anamar.gob.do/index.php/servicios <p>Transparencia: ANAMAR cuenta con un responsable de Acceso a la Información. Este RAI maneja en conjunto con la División de Tecnologías de la Información y Comunicación el portal de Transparencia institucional, el cual se rige por lineamientos correspondientes a la Resolución 002-2021 sobre políticas de estandarización de Transparencia creada por la DIGEIG. Este portal de transparencia cumple al 100% con lo antes mencionado y tiene disponible toda la información necesaria para que el ciudadano pueda accederla de manera fácil y amigable. Toda persona tiene derecho a solicitar información de la institución y para esto puede hacerlo por los diferentes canales ya mencionados. El tiempo de respuesta está comprometido entre 5 a 15 días hábiles.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia institucional • Resultados en las evaluaciones hechas al portal de transparencia por la DIGEIG a través del SAIP. 	
---	---	--

<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>ANAMAR cuenta con una Comisión de Ética que gestiona la prevención de la corrupción a través de la sensibilización de los colaboradores sobre la importancia de conocer estas directrices. Contamos con el comité de compras y contrataciones, el cual se apega a la Ley 340-06 de compras y contrataciones con sus modificaciones contenidas en la Ley 449-06 y su reglamento de aplicación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://anamar.gob.do/transparencia/index.php/base-legal/reglamento-y-resoluciones • https://anamar.gob.do/transparencia/index.php/comision-etica-publica-cep/listado-de-miembros-y-medios-de-contactos <p>La página web de ANAMAR cuenta con el acceso a sus redes sociales, estas se encuentran en la portada de inicio de la página web en la parte inferior.</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>La ANAMAR divulga a través de las redes sociales y el portal web de la institución los servicios ofrecidos y los diferentes canales donde pueden solicitarlos.</p> <p>Los resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos/clientes con los cuales se realizan proyectos en conjunto o se les brinda algún tipo de asesoría, proyectaron que el 90% de los usuarios expresa sentirse satisfecho con la profesionalidad del equipo</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>técnico de la ANAMAR que prestó el servicio.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas realizadas y sus resultados tabulados. • Portal web www.anamar.gob.do , diferentes redes sociales de la institución. • Carta compromiso al ciudadano. <p>La institución cuenta con una encuesta de satisfacción para los diferentes servicios brindados. Los resultados de las encuestas aplicadas a los ciudadanos/clientes con los cuales se realizan proyectos en conjunto o se les brinda algún tipo de asesoría, proyectaron que el 90% de los usuarios expresa sentirse satisfecho con la profesionalidad del equipo técnico de la ANAMAR que prestó el servicio.</p> <p>En ese mismo orden se cuenta con un registro de participantes el cual es firmado por los ciudadanos que reciben la charla educativa Exploración Azul y las conferencias marítimas oceanográficas (CIMO), así como con la hoja de solicitud y entrega del Mapa Topobatimétrico, servicio que tiene como plazo de entrega un tiempo menor a 5 días laborables. Los demás servicios se canalizan vía correo electrónico.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hojas de registro de participantes • Hojas de solicitud y entrega de mapa topobatimétrico 	
--	--	--

<p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Resultados tabulados de las encuestas de satisfacción. <p>Contamos con la Carta Compromiso al Ciudadano la cual contiene información general de la organización y los servicios que se ofrecen, también encuentra disponible en la web www.anamar.gob.do según las normativas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados tabulados de los servicios comprometidos en la CCC. En la web Carta Compromiso al Ciudadano https://anamar.gob.do/transparencia/index.php/publicaciones-t, Encuesta de satisfacción. <p>En ANAMAR contamos con el enlace al portal de Libre Acceso a la Información SAIP, de la web institucional y por los distintos correos de acceso oai@anamar.gob.do, info@anamar.gob.do, contacto@anamar.gob.do</p> <p>Las encuestas de satisfacción son aplicadas a aquellos ciudadanos clientes con los cuales se realizan proyectos en conjunto o se les brinda algún tipo de asesoría.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados tabulados de los servicios comprometidos en la CCC. Resultados tabulados de la charla educativa Exploración Azul. 	
---	--	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>Contamos con encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos / clientes con los cuales se realizan proyectos en conjunto, estas se aplican una vez prestado el servicio. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados tabulados de los servicios comprometidos en la CCC. • Encuesta de satisfacción. Encuesta clima organizacional. 	
<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Se valora la satisfacción de los clientes / ciudadanos encuestas de satisfacción para medir el nivel de satisfacción y confianza hacia la organización y sus productos/servicios. El 90% de los usuarios expresa sentirse satisfecho con la profesionalidad del equipo técnico de la ANAMAR que prestó el servicio. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas realizadas y sus resultados tabulados. 	

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>Las opiniones de los ciudadanos y/o clientes con los cuales se llevan a cabo actividades y/o proyectos en conjunto, son tomadas en consideración de base a los resultados proyectados en las encuestas de satisfacción aplicadas. El 90% de los usuarios expresa</p>	

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p> <p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>sentirse satisfecho con la profesionalidad del equipo técnico de la ANAMAR que prestó el servicio.</p> <p>Se cuenta con reuniones periódicas de grupos de interés que han participado en talleres enfocados al diseño y socialización de los procesos de los servicios.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuestas realizadas y sus resultados tabulados. • Minuta con resumen de lo tratado y lista de participantes. <p>Convocatoria vía correo electrónico de reuniones a las partes interesadas.</p> <p>No se han recibido sugerencias de ciudadanos/clientes en el buzón de quejas y/o sugerencias de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Matriz de quejas y sugerencias.</p> <p>La organización cuenta con canales de comunicación con los ciudadanos / clientes: correos electrónicos, el enlace al 311 y al SAIP, redes sociales, formulario de contacto en la web de la organización.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interacción en las diferentes redes sociales. • Reporte mensual de control de solicitud de información. <p>Botón de enlace al 311 y SAIP desde la web anamar.gob.do</p> <p>Los distintos canales de comunicación con los clientes / ciudadanos son manejados sin importar condición racial, género o clase social, la información suministrada es clara y completa por parte de las personas</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>responsables de tramitar las solicitudes de servicios o de información. Evidencia: Reporte mensual de solicitud de información. Se cuenta con la Carta Compromiso al Ciudadano donde están medidos los compromisos de calidad de acuerdo con las encuestas de satisfacción. Evidencia: <ul style="list-style-type: none"> • Carta Compromiso al Ciudadano. Encuestas de satisfacción.</p>	
---	---	--

Resultados de la accesibilidad de la organización:

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

<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>con los servicios que ofrece y la información sobre el costo de estos. Evidencia: www.anamar.gob.do / servicios, redes sociales.</p> <p>La institución cuenta a través del portal institucional y las diferentes redes sociales con los servicios que ofrece y la información sobre la gestión y la persona responsable de cada uno. Evidencia: www.anamar.gob.do / servicios, redes sociales.</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>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>Los canales son el portal institucional / contacto, redes sociales, diferentes correos de acceso a la información (contacto, Info, oai@anamar.gob.do) Evidencia: Reporte mensual de control de solicitud de información.</p> <p>La organización cuenta con el portal de web y el portal de transparencia, también cuenta con la Carta Compromiso la cual dispone de información precisa y actualizada relacionada con la institución. Evidencia: Portal web www.anama.gob.do/transparencia, Carta Compromiso.</p> <p>La institución dispone de un informe de avances y rendimientos semestral el cual cuenta con estadísticas de los objetivos</p>	

<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p> <p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>cumplidos según el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe POA. <p>Portal de transparencia www.anamar.gob.do</p> <p>N/A</p> <p>La organización está en cumplimiento con los indicadores y normativas establecidos en términos de transparencia.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Portal de transparencia institucional.</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>La institución cuenta con el enlace de la línea 311 que recoge todas las quejas, sugerencias y denuncias presentadas por los clientes / ciudadanos. Actualmente la institución no ha recibido quejas.</p> <p>Evidencia:</p> <p>Banner de enlace al sistema 311, en el portal institucional</p> <p>El sistema 311 cuenta con las facilidades para devolver o declinar las quejas y/o reclamaciones de los clientes ciudadanos.</p> <p>La institución cuenta con una Carta Compromiso estructurada y de igual manera todos los servicios ofrecidos a los clientes / ciudadanos están expuestos en el portal institucional.</p> <p>Evidencia:</p> <p>www.anamar.gob.do / servicios, portal de transparencia www.anamar.gob.do / publicaciones.</p>	

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p> <p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>La imagen y el rendimiento global de ANAMAR han mejorado debido a la estrategia de accesibilidad y transparencia.</p> <p>Con la aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, a través del Sistema de Aplicación de la Encuesta de Clima en la Administración Pública (SECAP) la ANAMAR evaluó el grado de percepción de los servidores de la institución, lo cual sirvió de fundamento para el establecimiento de planes de acción.</p> <p>En la misma se aprecia que un 99.20% del personal encuestado considera que la Organización ante los ciudadanos clientes es receptiva y abierta a sugerencias.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none">• Encuesta Clima Organizacional 2021.• Plan de mejora <p>En cuanto a la Identidad con la Institución y los Valores de esta los empleados tienen una percepción positiva en promedio a un 99.20%. El empleado demuestra sentirse involucrado en la toma de decisiones y el conocimiento e identificados con la misión, visión y valores institucionales.</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>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de Clima Organizacional 2021. <p>El 94.40% del personal considera que la Organización les involucra en actividades de mejora. Los empleados de la ANAMAR tienen y cumplen con los compromisos y colaboración en las actividades de mejora de la institución y/o proyectos en ejecución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de mejora CAF. • Actividades de la ANAMAR apoyadas por los empleados. <p>El 100% del personal opina que en la institución la intimidación y el maltrato son sancionados según las normativas, así mismo. El empleado de la ANAMAR tiene conciencia sobre los compromisos éticos y su importancia, según indican los resultados de la encuesta de Clima Organizacional realizada en la Institución, al mismo tiempo se creó lo que es el Manual de Ética de la Institución y fue entregado a cada uno de los empleados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados Encuesta de Clima Organizacional 2021. • Manual de Ética ANAMAR. <p>El 96% de los empleados opinan que se utiliza de forma eficiente los medios de comunicación interna. En la ANAMAR se fijan reuniones periódicas con el personal para fines de dialogo e ideas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuesta Clima Organizacional 2021. <p>Minutas reuniones internas</p>	
---	--	--

6. La responsabilidad social de la organización.	<p>La percepción global sobre la Responsabilidad Social de la organización se evidencia en el involucramiento del personal en las diferentes actividades de responsabilidad social realizadas por el Dpto. Técnico y Científico.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías de actividades realizadas. • Publicaciones en Redes Sociales. 	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional sobre el Liderazgo y participación se proyectó un promedio de 92 % positivo, donde opinan que los altos y medios directivos proporcionan la información necesaria para la toma de decisiones, son congruentes en lo que se dice y se hace, son servidores públicos ejemplares. Se evidencian reuniones periódicas con los altos cargos de cada área a fin de reunir mejoras e ideas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuesta Clima Organizacional 2021. • Minutas reuniones internas <p>En la ANAMAR se respetan los procesos que se deben llevar a cabo para los resultados y todos los empleados tienen claro el diseño y la gestión de estos.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas y Procedimientos. 	

<p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>En la ANAMAR se remunera al empleado en base a los resultados alcanzados en base a su Acuerdo de Desempeño. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo de Desempeño 	
<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>En la ANAMAR la distribución de las tareas y responsabilidades se evidencia a través de los procesos y sus respectivos responsables. El empleado es reconocido en base a los resultados alcanzados descritos en el Acuerdo de Desempeño. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Políticas y Procedimientos • Acuerdo de Desempeño 	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>En la ANAMAR se trabaja a partir de la Misión, Visión y los Valores de esta. Así mismo la ANAMAR lo realiza a través de diferentes metodologías como CAF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de mejora CAF • Matriz de Resumen Seguimiento a las NOBACI. 	

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional se mostró un 100% positivo en cuanto a lo que opinan los empleados sobre las sanciones de acuerdo con las normativas relacionado con la intimidación y el maltrato, así como en cuanto al trabajo en equipo y comunicación entre las</p>	

<p>2. Elenfoquehacialascuestionessociales(flexibilidaddehorarios, conciliacióndelavidapersonalylaboral,salud).</p> <p>3. Latomaenconsideraciónde laigualdaddeoportunidadesydelratoy comportamientosjustosenlaorganización.</p>	<p>áreas muestra una evidencia promedio de un 93%</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la encuesta de Clima Organizacional 2021. <p>La ANAMAR maneja las cuestiones sociales, apegada a los lineamientos y disposiciones plasmadas en la Ley 41-08 de Función Pública, y su Reglamento de aplicación 523-09 sobre Relaciones Laborales en la Administración Pública. Además, la institución cuenta con un Manual de Políticas de Recursos Humanos donde se establecen los beneficios a favor de los empleados.</p> <p>Un aspecto evaluado en la encuesta de Clima Organizacional 2021 fue el “Balance Trabajo Familia”, este arrojó que el 79.20% de los empleados se sienten satisfechos en este aspecto.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la encuesta de Clima Organizacional 2021. • Manual de Políticas de Recursos Humanos. <p>El 88% de los empleados opinan que en la institución se dan las oportunidades de ascensos y promoción sin distinción entre mujeres y hombres, y el 100% piensan que los supervisores los tratan con respeto, cordialidad y confianza y que el trato humano que la institución les brinda es bueno</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2021. 	
--	---	--

<p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>El 100% de los empleados afirman que en la institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar el trabajo y que la institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional 2021. 	
---	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p> <p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>En la ANAMAR se realizó la Encuesta de Clima Organizacional y en la misma se percibió que un 99.20% del personal está de acuerdo con que la capacitación que recibe está relacionada con su desarrollo profesional. En cuanto al Servicio Profesional de Carrera se obtuvo una valoración de 76%. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la encuesta de Clima Organizacional 2021. <p>El 95% de los empleados está de acuerdo con el reconocimiento laboral en la ANAMAR Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de Compensación y Beneficios. • Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional. <p>El 100% 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 que en la institución</p>	<p>Promover el Servicio Profesional de Carrera como una forma de crecimiento dentro del Sistema de Carrera.</p>

	<p>el programa de capacitación está alineado con las funciones de los colaboradores</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados Encuesta Clima Organizacional 2021. 	
--	--	--

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>La ANAMAR en el año 2020 tuvo un 6.49% de absentismo y un 15.63% de rotación.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe de absentismo de personal 2020. 	
<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>Un 93% del personal se muestra motivado en la socialización de los resultados de la Encuesta de clima Organizacional y da respuesta a las propuestas de mejora.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados Encuestas de Clima Organizacional 2021. 	
<p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>Desde la División de RRHH se envían correos recordatorios para que los empleados remitan sus capacitaciones con sus anexos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Correos de la División de RRHH Matriz de Capacitación 	
<p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p>	<p>En la ANAMAR se realizan periódicamente reuniones con los empleados para un diálogo entre todos. Luego de realizarse la Encuesta de Clima Organizacional se sociabilizaron los resultados y se acordaron el involucramiento en las áreas de mejoras.</p>	

<p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de mejora CAF. <p>En la ANAMAR se realizó la encuesta de Clima Organizacional y el mismo arrojó en el informe de la misma que 100% del personal está satisfecho con el nivel de tecnología utilizado en la Institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe encuesta Clima Organizacional 2021. 	
<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 2020 se realizaron 20 actividades de capacitación, en las cuales asistieron 23 colaboradores, lo que representa el 76% del total de los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadro índice de personal capacitado en el año 2020 • Plan anual de Capacitación 	
<p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>Los clientes han valorado en un 90% el trato recibido por los colaboradores.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos/clientes con los cuales se realizan proyectos en conjunto, en el primer semestre 2021. 	
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>En la ANAMAR luego de socializar el informe de la encuesta de Clima Organizacional se aprobó el reconocimiento de empleado meritorio cada 6 meses.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de Mejora Encuesta de Clima Organizacional. 	
<p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Reconocimiento a empleados destacados.</p> <p>En la ANAMAR no existen conflictos de interés, no existen reportes. Al mismo tiempo</p>	

<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>se han tomados los procedimientos pertinentes para normalizar y hacer entender las normas de la institución.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes Comisión de Ética Pública de la ANAMAR. <p>La ANAMAR al ser una Institución de investigación científica Promueve al Estado Dominicano las herramientas técnicas, científicas y jurídicas necesarias para la investigación, conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos vivos y no vivos. Por lo tanto, los empleados están presto a organizar y participar en actividades relacionadas con la Responsabilidad Social.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visión de ANAMAR. • Actividades organizadas por la ANAMAR. • Informes técnicos elaborados. 	
---	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes	A través del portal web institucional se publica información de forma continua de todas las	

<p>tes. 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 empleador 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>actividades, programas y proyectos de la ANAMAR, así como del funcionamiento y logros de la institución.</p> <p>Socialización de los resultados a través de nuestra página web.</p> <p>Participación personal de ANAMAR en eventos socio culturales y deportivas en las cuales son convocadas.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuestas de satisfacción de los ciudadanos clientes con los cuales se llevan a cabo proyectos en conjunto. • Charlas y/o conferencias sobre el mar y sus recursos. <p>Diplomados (Ej. Diplomado dirigido para operadores de plantas de tratamiento de aguas residuales, el cual posee aval académico y se dicta totalmente gratuito para los participantes.</p> <p>La ANAMAR es considerada una agencia gubernamental modelo por los resultados de los proyectos implementados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de trabajos de investigación en grado y postgrado a estudiantes interesados en la temática “agua”. <p>Diseño y conceptualización de políticas públicas para la mejor gestión y calidad de vida del sector marino.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes técnicos elaborados. 	
--	--	--

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo o percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>Se evidencia evaluación del ecosistema marino y propuestas de planes de saneamiento y mejora de aquellos ecosistemas impactados por actividades antropogénicas. Los resultados obtenidos muestran un ecosistema con valores físicos, químicos y microbiológicos normas.</p> <p>Personal de ANAMAR sensibilizados con el principio de las 3R.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de monitoreo, de las características físicas, químicas y microbiológicas de los ecosistemas estuarianos. • Campañas de concientización en las redes sociales de la ANAMAR. • Informes técnicos elaborados 	
<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>Promueve el uso sostenible de los recursos vivos y no vivos del mar como mandato de la ley marco.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes técnicos elaborados 	
<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>Se evidencia dictado de charlas permanentes. Las mismas son dirigidas a estudiantes de diferentes niveles y estratos de nuestra sociedad con el fin de desarrollar conciencia hacia el cuidado del medioambiente en especial nuestros mares y océanos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotografías • Publicaciones en redes sociales 	
<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>Existencia de canales para que el público general pueda solicitar información haciendo solicitudes vía correo electrónico.</p> <p>Evidencias:</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Informes técnicos elaborados en el portal institucional www.anamar.gob.do <p>Apoyo a estudiantes en el desarrollo de sus investigaciones.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Becas para estudios al 100% en talleres y diplomados especializados. <p>Buena recepción del trabajo llevado a cabo por la ANAMAR.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo recibido en becas de estudio y apoyo en investigación. 	
---	---	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional

Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medio ambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.).</p>	<p>Se evidencia en las redes sociales campañas audiovisuales realizadas por la Organización en conjunto con otras instituciones del sector marítimo con la finalidad de crear Conciencia Medio Ambiental para la preservación y conservación de los recursos marinos.</p> <p>Así como en los estudios permanentes de los ecosistemas marinos y costeros tanto en recursos bióticos como abióticos.</p> <p>En cuanto a los proveedores de bienes y servicios deben estar debidamente acreditados como prestadores de servicios ambientales para la contratación de los mismo.</p> <p>Evidencias en Redes Sociales y Página web de la ANAMAR:</p>	

<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>	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña audiovisual “Bahía de las Águilas, un Paraíso de Tortugas Marinas. • Campaña audiovisual ‘Playa Manresanidal de Tortugas Marinas. • Campaña audiovisual “El Manatí Antillano. • Informes técnicos elaborados. • Video Educativo Exploración Azul. <p>Las iniciativas de desarrollo del recurso mar que desarrolla la ANAMAR integra a todos los involucrados con el sector.</p> <p>Diferentes acuerdos de colaboración llevados a cabo por la ANAMAR y demás instituciones Se evidencian diferentes acuerdos de colaboración llevados a cabo por la ANAMAR y demás instituciones ente estos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MOU ANAMAR & Alcaldía Boca Chica • MOU ANAMAR & UNPHU • MOU ANAMAR & Instituto Español Oceanográfico (IEO) <p>Buena cobertura del trabajo desarrollado por la ANAMAR, gran interés y puesta en circulación de los estudios desarrollados por el Departamento Técnico y Científico.</p> <p>Se evidencia la cobertura en los medios escritos sobre las iniciativas de la ANAMAR a través de 6 artículos de iniciativas positivas para el desarrollo nacional.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de actividades y proyectos realizados en periódicos de circulación nacional (Diario Libre). 	
--	---	--

<p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p> <p>6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p> <p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p> <p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Apoyo a estudiantes de bajo recurso en el desarrollo de sus trabajos de grado, integrándolos a las investigaciones que se llevan a cabo en el Dirección Técnica. N/A</p> <p>Participación en redes de investigación en áreas vinculantes con la ANAMAR. Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificados de participación en cursos y entrenamientos con dichas redes. <p>Participación de empleados en obras sociales, charlas educativas a escuelas públicas. Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de asistencia • Resultados evaluación charla educativa "Exploración Azul". <p>Participación en campaña oceanográfica en España y en coloquios de investigación Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificados de participación • Fotografías • Informes técnicos elaborados <p>N/A</p> <p>Anualmente la ANAMAR entrega un informe de todos los proyectos llevados a cabo durante el año, documento a través del cual podemos medir la responsabilidad social. En el</p>	<p>Vinculación de la ANAMAR con centros educativos para el desarrollo de capacidades en personas en situación de desventaja.</p> <p>Ampliar participación de la ANAMAR en proyectos de desarrollo internacional.</p> <p>Realizar webinar y charlas con homólogos internacionales para el intercambio productivo de conocimientos e información.</p>
--	--	---

	<p>mismo orden la ANAMAR promueve la gestión sostenible de los recurso vivos y no vivos del mar.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de reciclaje realizadas <p>Informes técnicos elaborados</p>	
--	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1.Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos). • Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.). 	<p>Los servicios prestados se evidencian en las publicaciones en el portal web, la memoria institucional anual, la carta compromiso al ciudadano.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matriz de servicios ofrecidos. • Resultados encuestas de satisfacción de cliente sobre los servicios comprometidos en la CCC. • Estadísticas de los servicios comprometidos. <p>Encuestas de satisfacción realizadas periódicamente a los usuarios o grupos de interés con relación a los servicios ofrecidos comprometidos en la CCC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados encuestas de satisfacción de cliente sobre los servicios comprometidos en la CCC. 	

<ul style="list-style-type: none"> Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones. Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización. Resultados de las inspecciones y auditorías de resultados de impacto. Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome. Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto. 	<p>Se cumple al 100% los servicios comprometidos en la carta compromiso al ciudadano, según la normativa reguladora.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reporte de resultados de los servicios ofrecidos comprometidos en la CCC. Resultados de Evaluación Anual Carta Compromiso al Ciudadano. <p>Los acuerdos de colaboración con otras instituciones se cumplen en su totalidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informes técnicos de proyectos realizados en conjunto. Minutas reuniones e intercambio de comunicaciones. <p>Evaluación iTICge de Optic. Evaluación Anual Carta Compromiso al Ciudadano</p> <ul style="list-style-type: none"> Informes técnicos elaborados Reporte de resultados de los servicios ofrecidos comprometidos en la CCC. <p>N/A</p> <p>Se han adquirido equipos de última generación para determinar la profundidad del agua, describir la naturaleza y la configuración del fondo y sub-fondo marino.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informes técnicos elaborados con equipos técnicos de punta. 	
---	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

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

<ul style="list-style-type: none"> • La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. • Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). • Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. • Resultados de benchmarking (análisis comparativo). • Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). • Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 	<p>A través de intercambio de correos o comunicaciones sobre el caso particular.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canal de comunicación etica@anamar.gob.do • Comunicaciones <p>Se ha iniciado el proceso de implementación del sistema de control interno institucional, que se enfoca en la gestión óptima de los recursos.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan anual de capacitación • Resultados encuesta de clima organizacional. <p>Se han aplicado los acuerdos de desempeño, con la finalidad de evaluar cada división y cada empleado con respecto al cumplimiento de objetivos y metas definidas en el plan operativo anual.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de desempeño <p>N/A</p> <p>Los acuerdos de colaboración con otras entidades se cumplen en su totalidad.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes técnicos de proyectos realizados en conjunto • Minutas reuniones e intercambio de comunicaciones. <p>Está habilitado el correo electrónico institucional y líneas telefónicas directas a cada empleado/división.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de servicios a través del Portal Web Institucional www.anamar.gob.do. Enlace Saip. 	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. • Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). • Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. • Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. • Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 	<p>Evaluación iTICge de Optic. Evaluación Anual Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>La ANAMAR a través de su portal web da cumplimiento a las definiciones dadas en las normas NORTIC.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones NORTIC A2, A3 y E1. <p>Se evidencia en el cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros plasmados en el Plan Operativo Anual.</p> <p>Evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan Operativo Anual <p>En la ANAMAR constantemente se supervisa y autoriza todas las actividades y gastos financieros realizados.</p> <p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes financieros. <p>Comparación de cotizaciones al momento de realizar compras o contratar un servicio. Se evidencia con la carta de recomendación de oferta según aplique.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cotizaciones 	
--	---	--

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.