



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



# GUÍA DE AUTODIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF. (Basado en la versión CAF 2020).

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:

ACUARIO NACIONAL

FECHA:

15 DE OCTUBRE 2021

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autodiagnóstico Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autodiagnóstico Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “*Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública*” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autodiagnóstico efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autodiagnóstico, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

CRITERIOS FACILITADORES.

CRITERIO I: LIDERAZGO.

*Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:*

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del</p>	<p>Nuestra institución revisa periódicamente su Misión, Visión y Valores involucrando a los grupos de interés y colaboradores, a través de encuestas de validación. <b>Evidencia: 1) Planes Estratégicos 2017-2020 y 2021-2024. 2) Informe Resultados Encuestas de validación Misión, Visión y Valores 2021. 3) Resultados encuestas de Ciudadanos y Grupos de Interés.</b></p> <p>Los valores institucionales establecidos están alineados a los valores contenidos en la Ley 41-08 de Función Pública, así como a la misión y visión institucional. <b>Evidencia: 1) Planes Estratégicos 2017-2020 y 2021-2024.</b></p> <p>Tanto en nuestro PEI 2017-2020, como en la elaboración de nuestro Plan Estratégico 2021-2024 fue revisado el direccionamiento estratégico (Misión, Visión y Valores) con la participación de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional</p>	<p>Directivos y encargados departamentales, asegurando la alineación de los mismos con la Estrategia Nacional de Desarrollo, así como,</p>	
<p>de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>cumplir con los lineamientos establecidos por el Plan Plurianual del Sector Público y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. <b>Evidencias: 1) Planes Estratégicos 2017-2020 y 2021-2024</b></p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>Desde mayo 2021 se iniciaron las reuniones de revisión y reformulación de la misión, visión y valores institucionales, durante la Jornada de Planificación Estratégica 2021-2024, en la cual participaron colaboradores de todos los niveles: Directora General, directores y encargados, asesores, secretarías, técnicos, entre otros. La misión y visión se han traducido en objetivos estratégicos, los cuales han sido socializados con todo el personal a través de encuestas y llevado a cabo con iniciativas estratégicas que se plasman en los Planes Operativos. Estos planes son ejecutados por cada área responsable. Para asegurar que todos los colaboradores conozcan la Misión, Visión y Valores, institucionales, la información se ha colocado en lugares estratégicos, tales como la entrada a la Recepción y Auditorio, donde todos tienen acceso, además de estar publicada en los carnets de empleados y la página web. <b>Evidencia: 1) Fotos de entrada a Recepción y Auditorio. 2) Informe Resultados Encuestas de validación Misión, Visión y Valores 2021 y de Ciudadanos y Grupos de Interés. 3) Carnets de empleados (Dorso). 3) Print Scream Página Web.</b></p>	
<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para</p>	<p>El ejercicio de la Planeación Estratégica Institucional analiza las principales variables</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>internas y externas que impactan el desarrollo de las acciones y los proyectos estratégicos actuales y/o futuros. A raíz de este análisis se revisa periódicamente la vigencia y pertinencia de la misión, visión y valores. <b>Evidencia: 1) Matriz FODA, Análisis CAME y PESTEL 2) Planes estratégicos 2017-2020 y 2021-2024.</b></p> <p>Desde abril del año 2012, contamos con un Código de Ética Institucional, el cual periódicamente es revisado y actualizado, donde se contemplan las áreas que pueden estar en riesgo de conflicto de intereses. Eventualmente se retroalimenta a los colaboradores con lo estipulado en el Régimen Ético y Disciplinario de los Funcionarios y Servidores Públicos, contenido en la Ley No.41-08 de Función Pública, el cual nos sirve como guía general para prevenir los comportamientos no éticos. <b>Evidencia: 1) Código de Ética Institucional. 2) Lista de asistencia a charla de retroalimentación Ética, Derechos y deberes del Servidor Público 2021.</b></p>	
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p> <p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los</p>	<p>Se establecen reuniones mensuales en las diferentes áreas y se realizan a final de cada año</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).	convivencias para compartir entre los directivos y sus colaboradores en un ambiente de camaradería y hermandad. <b>Evidencia:</b> a) El Manual de Procedimientos, página v. b) minutas de reuniones. C) fotos de actividades	

**Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p> <p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las</p>	<p>Para definir la estructura se estableció el organigrama institucional, las responsabilidades, funciones y competencias de acuerdo al Plan Estratégico Institucional, Mapa de procesos que dan respuesta a las estrategias para cumplimiento de la misión, y están contenidas en el Manual de Cargos y Manual de procedimientos actualizado. <b>Evidencia:</b> a) Organigrama. b) Manual de Cargos. c) Mapa de Procesos. d) Manual de organización y Funciones</p> <p>En el Plan Operativo anual se han establecido metas y se han construido indicadores para medir su cumplimiento. <b>Evidencia:</b> a) POAs 2019. b) POAs 2020. c) Poas 2021 d) Monitoreo y seguimiento ejecutorias POAs. d) Evaluación físico-financiero 2018, 2019, 2020. 2021.</p> <p>Se realizan encuestas de satisfacción desde el año 2012 hasta 2021 a los diferentes grupos de interés. Evaluación de los resultados de encuestas,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de</p>	<p>autodiagnóstico CAF, Matriz de Indicadores Organizaciones permite establecer puntos de mejoras en los procesos y en la satisfacción del servicio. <b>Evidencia: a) Informe de resultados encuestas de satisfacción grupos de interés. b) Matriz de indicadores de gestión, c) Planes de mejora</b></p> <p>El sistema de gestión de información está compuesto por varios sistemas de monitoreo. <b>Evidencia: a) El SISTAP, b) el SISMAP, c) la NOBACI, d) SAIP, e) Los Planes Operativos Anuales. f) OGTIC.</b></p> <p>A través de la Autoevaluación modelo CAF a partir del año 2012 y hasta la fecha. <b>Evidencia: a) Autoevaluaciones CAF.</b></p> <p>Para facilitar la comunicación se han establecido diferentes medios. <b>Evidencia: a) Correos electrónico, b) flotas, c) radios, d) grupos WhatsApp, e) Redes Sociales, entre otros.</b></p> <p>Se asigna una partida en el presupuesto para cada producto planificado. Se coordina la colaboración del personal de otras áreas. <b>Evidencia: a) Ver asignación presupuestaria de producto y listado de Departamentos asignado al mismo.</b></p> <p>Para facilitar la comunicación se han establecido diferentes medios. <b>Evidencia: a) Correos electrónico, b) flotas, c) radios, d) grupos</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.	WhatsApp, e) Redes Sociales, entre otros.	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p> <p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Se muestra el compromiso con el establecimiento de líneas estratégicas dirigidas al Fortalecimiento Institucional y acciones dirigida al fomento de la Innovación dentro de los planes de Recursos Humanos y Tecnología. <b>Evidencias a) POAS 2022 Fortalecimiento Institucional 2022</b></p> <p>Se comunica por los diferentes medios administrados por la Unidad de Comunicaciones, así como encuestas realizadas a los empleados y grupos de interés. <b>Evidencias a) Encuestas aplicadas.</b></p>	

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que</p>	<p>Los directivos cumplen con todos los lineamientos establecidos al igual que todos los demás empleados, participan activamente en los diferentes comités, así como en las actividades realizada en la organización. <b>Evidencia: a) Solicitudes de permisos y registro de asistencia de los directivos</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p> <p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de</p>	<p>Entre las actividades que se celebran para promover la confianza y el respeto mutuo, están la celebración de los cumpleaños y áreas de comedores que son utilizados por todos. <b>Evidencia: a) Fotos Comedores y cumpleaños. b) Celebración de aniversario institucional.</b></p> <p>) <b>Relación de reuniones. b) Fotos de actividades.</b></p>	
<p>oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p> <p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p> <p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p> <p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de</p>	<p>Para informar se realizan reuniones periódicas con todo el personal y para consultar a los empleados sobre los asuntos organizacionales, se aplican encuesta de clima organizacional. <b>Evidencia: a) Minuta y fotos de reuniones, b) Informe de resultados Encuesta de Clima. c) Plan de mejora.</b></p> <p>Los encargados de área se reúnen con su equipo una vez por semana para dar seguimiento en la realización de las tareas. <b>Evidencia: a) Minutas de reuniones semanales, mensuales, trimestrales.</b></p> <p>Cuando los encargados salen de vacaciones o licencias, delegan sus responsabilidades en una persona de su misma área. <b>Evidencia: a)</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p> <p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p><b>Comunicación de Delegación de funciones y correos electrónicos</b></p> <p>Cada año se hace un levantamiento de las necesidades de Capacitación y se hace un Plan de capacitación para todos los empleados. <b>Evidencia:</b>  <b>a) Levantamiento de necesidades de capacitación y Plan de Capacitación anual.</b></p> <p>Se han establecido varios reconocimientos. <b>Evidencia: a) Certificados de Reconocimientos y fotos.</b></p>	

**Subcriterio I.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Se realizan encuestas de satisfacción de forma periódica. <b>Evidencia: Informe de encuestas</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p> <p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p> <p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p> <p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales,</p>	<p>Las áreas ejecutivas mantienen relaciones permanentes con las autoridades políticas del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. <b>Evidencia: a) Fotos y comunicaciones, reuniones interinstitucionales</b></p> <p>El Plan Estratégico se actualiza a partir de las políticas públicas a partir de la Ley 01-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo. Ley 64-00 Medio Ambiente y Recursos Naturales. 133-15 de Biodiversidad. 307-04 Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura. 179-03 y 139- Labor Social. Ley 202-04 de Áreas Protegida <b>Evidencia: a) Plan Estratégico. b) Publicaciones Redes Sociales. c) Talleres impartidos de labor social. d) Registros de participantes. e) Acuerdos. f) Informe bi-anual de biodiversidad.</b></p> <p>Los servicios están alineados directamente con las políticas públicas. <b>Evidencia: a) Mapa de Producción de la Carta Compromiso al Ciudadano segunda versión. Ejecución física financiera alineada a Ley 64-00 de Medio Ambiente y Recursos Naturales y a la Estrategia Nacional de Desarrollo I-12.</b></p> <p>La Institución tiene alianzas de trabajos con: el IDARD, Cadena de Hoteles Iberoestar, Universidad UAPA, ISFODOSO, Regionales de Educación. ALPSA, entre otros. <b>Evidencia: a) Correos, b) Acuerdos y c) Comunicaciones.</b></p> <p>Los técnicos participan en eventos relacionados con la organización. <b>Evidencia: a) Invitación actividad, b) Fotos y c) correos de confirmación</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>organizaciones representativas y grupos de presión.</p> <p>7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Se realiza a través de: <b>Evidencia: a) Página web y redes sociales.</b></p>	

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

*Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.*

Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.</p> <p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus</p>	<p>Se realiza un análisis de situación a través del PEST del cual se le da respuestas a algunas de las variables. <b>Evidencia: a) Análisis PEST 2016. b) Análisis FODA 2021</b></p> <p>Se ha establecido una relación que contiene los grupos de interés internos y externos más relevantes. <b>Evidencia: a) Relación grupos de interés</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>El Plan Estratégico se actualiza a partir de las políticas públicas establecidas en la Ley 01-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo. Ley 64-00 Medio Ambiente y Recursos Naturales. 133-15 de Biodiversidad. 307-04 Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura. 179-03 y 139-01 Educación Superior, Ciencia y Tecnología (Labor Social). Ley 202-04 de Áreas Protegida <b>Evidencia: a) Plan Estratégico. b) Publicaciones Redes Sociales. c) Talleres impartidos de labor social. d) Registros de participantes. e) Acuerdos. f) Informe bi-anual de biodiversidad</b></p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se realiza un análisis de situación, PEST del cual se le da respuestas a algunas de las variables. <b>Evidencia: a) Análisis PEST 2016. b) Análisis FODA, PEST 2020, 2021</b></p>	

**Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>Se traduce en el Plan Estratégico y se ha elaborado un Mapa de riesgo para el análisis de riesgo. <b>Evidencia: Plan Estratégico y Mapa de riesgo.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p> <p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Para la elaboración del PEI se involucraron representantes de la Comunidad y proveedores externos. <b>Evidencia: Fotos reuniones y minutas.</b></p> <p>En la Planificación Estratégica se toma en cuenta los aspectos de sostenibilidad ambiental, social, a través del establecimiento de estrategias y el planteamiento de POAs. <b>Evidencia: PEI, POAs, productos y proyectos Internos.</b></p> <p>Las disponibilidades de recursos están contenidas en la asignación presupuestaria. <b>Evidencia: a) Anteproyecto de presupuesto. b) Asignación presupuestaria. c) Plan Anual de Compras. d) Comunicaciones de gestiones donaciones interinstitucionales</b></p>	

**Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</li> <li>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</li> <li>3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.</li> <li>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</li> </ol>	<p>Los Ejes Estratégicos están directamente relacionados a la Estructura Organizacional y a los procesos. <b>Evidencia: POAs, Organigrama y Mapa de Procesos</b></p> <p>Los objetivos estratégicos se traducen en objetivos generales, específicos y metas. <b>Evidencia: Objetivos y Metas contenidos en el Plan Estratégico, POAs.</b></p> <p>Se realizan por medio de reuniones, correos electrónicos y circulares. <b>Evidencia: Fotos y minutas, circulares y correos.</b></p> <p>Se ha diseñado un matriz de producción que permite el seguimiento y medición de las metas establecidas. <b>Evidencia: a) Matriz de Producción. b) Matriz de monitoreo y evaluación de POAS. c) Informes trimestrales.</b></p>	

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</li> <li>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</li> <li>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</li> <li>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</li> <li>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios</li> </ol>	<p>Se identifica las necesidades actuales durante la etapa de análisis situación, traducidas en acciones que promueven la innovación en las instalaciones físicas la modernización de laboratorios Clínicos, de Calidad de agua y Microbiología y formación de manera practico-teórica a profesionales del área. <b>Evidencia: Fotos de Técnicos capacitando y listados de asistencia , Proyectos</b></p> <p>En las reuniones trimestrales con los encargados departamentales, se tratan los temas de innovación requeridas por órganos rectores, así como el sistema de gestión del cambio integrado por diferentes actividades. <b>Evidencia: a) Minutas de reuniones y correos. Uso de las TICs b) Matriz de actividades.</b></p> <p>Se realizan por medio de reuniones, correos electrónicos y circulares. <b>Evidencia: Fotos y minutas, circulares y correos.</b></p> <p>Se promueve a través de acciones motivacionales y medios para que todo el personal participe, con el reconocimiento público de las ideas innovadoras. <b>Evidencia: Circulares, POAs.</b></p> <p>Se asegura la disponibilidad con el establecimiento de las metas en los POAs, el vínculo de insumo por metas, el presupuesto del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
planificados.	año venidero y las proyecciones de presupuesto plurianual, así como la gestión de alianzas y donaciones interinstitucionales e internacionales que permitan implementación de los cambios planificados. Asimismo, el uso de herramientas innovadoras y se multiplica el conocimiento en los recursos necesarios para su implementación con los organismos reguladores. <b>Evidencia:</b> a) Matriz de MEPyD del PEI. b) POAs. c) Sistema TREIN, Sistema de aplicación encuesta, SECAP, Metodología de Evaluación del Desempeño por Resultados. Uso de los sistemas SASP, RECLASOFT, SIGEF	

### CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	Se analizan en la actualización de los Planes Operativos. <b>Evidencia:</b> Resolución 002-2018 que aprueba la actualización de la Estructura de Cargos y en los POAs, 001-2019 Estructura	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p><b>Organizacional, 002-2019 que aprueba Manual de Organización y Funciones.,</b></p> <p>Trabajamos bajo las directrices establecidas por el Órgano rector, según Ley 41-08 de Función Pública y sus reglamentos de aplicación, garantizando que nuestros servidores públicos sean idóneos y estén motivados, a través de políticas de remuneración, capacitación y desarrollo, programas de reconocimientos y compensación no monetarias. <b>Evidencia: a) Actas de Concursos de Oposición b) Acciones de Promociones internas c) Copia de Certificados de Reconocimientos d) Plan de Compensación no monetarias.</b></p> <p>Se tiene actualizado el Manual de Cargos el cual sirve de base para la selección del personal y se cumple con lo estipulado en dicho manual con relación a la asignación de tareas. <b>Evidencia: a) Manual de Cargos. b) Resolución 002-2021 que aprueba el Manual de Cargos. c) Manual General de Procedimientos Institucionales. Pág. 86-94</b></p> <p>Se realiza la selección de personal teniendo como parámetro el Manual de Cargos, el cual establece el desarrollo de competencias y facilita los procesos de promoción y desarrollo de liderazgo. <b>Evidencia: a) Manual de Cargos 2021. b) Resolución 002-2021</b></p>	
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de</p>	<p>Nos acogemos a las disposiciones de lo establecido en el Reglamento de Reclutamiento y Selección No. 251-15, a través de concursos de Oposición,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>en coordinación con el Ministerio de Administración Pública, utilizando la Plataforma Concurra, con la finalidad de promover la eficiencia y eficacia en igualdad de condiciones, atendiendo a las normas y procedimientos establecidos. <b>Evidencia: a) Reglamento 251-105 y Procesos de Concursos de Oposición y Ley 05-13 sobre Discapacidad.</b></p> <p>Se tiene establecido un sistema de Evaluación del Desempeño por Resultados, en el cual los Evaluadores se entrevistan y consensan con sus colaboradores el cumplimiento de las metas establecidas y la aceptación de dichas evaluaciones. <b>Evidencia: a) Evaluación del Desempeño 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021</b></p> <p>Se aplica la gestión eficaz de los recursos humanos con equidad, manteniendo datos estadísticos desagregados por sexo, los cuales reflejan los niveles de incidencia de hombres y mujeres tanto en el servicio como en los empleados. <b>Evidencias: a) Base de datos Registro de personal, sexo, nivel educativo, formación a 2021. b) SASP</b></p>	

**Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</li> <li>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</li> <li>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</li> <li>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</li> </ol>	<p>Se ha diseñado un formulario que permite actualizar periódicamente los datos de los empleados. <b>Evidencia: a) Formulario de actualización de datos 2019. 2020. 2021. 2022</b></p> <p>Se tiene actualizado el Manual de Cargos el cual sirve de base para la selección del personal y se cumple lo estipulado en dicho manual con relación a la asignación de tareas. <b>Evidencia: a) Manual de Cargos b) Resolución que aprueba 2021</b></p> <p>Se promueve la participación de cursos por medios electrónicos. <b>Evidencia: Correos y Cartas de designación.</b></p> <p>Para desarrollar las habilidades del personal de mandos medios y encargados departamentales se han gestionado las siguientes capacitaciones: Diplomado en Gestión del Talento Humano por Competencias, Curso de Planificación estratégica, Congresos, cursos y talleres sobre Liderazgo.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p><b>Evidencias: a) Certificados e invitaciones de participación</b></p> <p>Contamos con un programa de inducción, en el cual, a los empleados de nuevo ingreso, se le asigna un acompañante que se encargará de entrenarlo al puesto a ocupar durante el período probatorio. <b>Evidencia: Comunicación de acompañamiento</b></p> <p>Con el objetivo de promover la movilidad interna y externa de nuestros servidores públicos, se realizan promociones por Desempeño, tomando en cuenta las habilidades y competencias de los colaboradores del Grupo Ocupacional I y II, para los Grupos III, IV y V como incentivo para la participación en Concursos de Oposición. <b>Evidencia: Acciones de Promoción por Desempeño y Correos con información relativa a concursos</b></p>	
<p>7) Desarrolla y promueve 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>8) Planifica 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>Se promueve la participación de cursos por medios electrónicos. <b>Evidencia: Correos y Cartas de designación</b></p> <p>Dentro del Plan de capacitación anual se incluyen cursos, talleres y charlas relacionados a la ética del servidor público, prevención de riesgos, inclusión laboral a personas con discapacidad, y sobre el rol de la mujer en la educación ambiental.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p><b>Evidencias: a) Invitaciones a cursos, talleres y charlas relacionadas</b></p> <p>Cuando las capacitaciones son muy especializadas y con costo significativo, se compromete a los colaboradores a socializar el contenido de esa capacitación con los demás colaboradores de la institución. <b>Evidencia: a) Fotos e invitación a socialización de capacitaciones especializadas. b) Participación en foros virtuales uso de sistema financieros</b></p>	

**Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de</p>	<p>Para promover una comunicación abierta se realizan reuniones semanales en las diferentes áreas y también reuniones periódicas con todo el personal. <b>Evidencia: a) Minutas de reuniones semanales y Circulares y listados de participación en reuniones generales.</b></p> <p>Para captar las ideas y sugerencias de los empleados, contamos con un buzón de sugerencias. <b>Evidencia: a) Foto buzón de sugerencias e informe quejas y sugerencias internas.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p> <p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo</p>	<p>Se ha conformado una Asociación de Servidores Públicos, la cual está presenta la toma de decisiones de la institución. <b>Evidencia: a) Acta de conformación de la ASPAN y Actas de concursos de oposición.</b></p> <p>Las metas individuales de los colaboradores son establecidas mediante Acuerdos de Desempeños. <b>Evidencia: a) Acuerdos de desempeño 2019. 2020. 2021 Y 2022</b></p> <p>Periódicamente se aplica Encuesta de Clima Organizacional y sus resultados son socializados con todos los colaboradores, a partir de esos resultados se establecen acciones de mejoras. <b>Evidencia: a) Informe de Encuesta Clima Organizacional 2018, 2019, 2020 y Plan de mejora</b></p> <p>Se ha diseñado un Manual de Salud y Seguridad en el Trabajo. que supervisa el uso adecuado de los equipos de protección personal y se realiza campañas de concientización con la finalidad de prevenir accidentes laborales. <b>Evidencia: a) Manual de Seguridad y Salud, Campaña de Concientización del Uso de los EPPs y formulario de Control de Equipos de Protección Personal. b) Plan de retorno laboral ante periodo Covid-19.</b></p> <p>Para conciliar la vida laboral con la personal se otorgan permisos de estudios y para pasantías en horas laborables. <b>Evidencias: a) Permisos de Estudios, Pasantías y de asistencia a actividades familiares.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).		
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se le otorgan facilidades de bonos para compra de útiles escolares, compra de medicamentos a través de la ASPAN. <b>Evidencia: a) Recibos y fotos de entrega bonos.</b></p> <p>Para premiar a los colaboradores se ha diseñado un Plan de Compensación no monetaria. <b>Evidencia: a) Plan de Compensación no Monetaria. b) Minuta de actividades y fotos</b></p>	

#### CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.

Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>I. Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones</p>	<p>Los proveedores han sido identificados en el catálogo de proveedores de la institución, así como en la matriz de involucrados. Se han realizado acuerdos interinstitucionales con el Instituto de Derecho Ambiental (IDARD), Los Hoteles Iberostar y Catalonia, La Universidad Abierta para Adultos (UAPA), El Instituto de Formación Docente Superior Salome Ureña</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).	(ISFODOSU), FUNDEMAR, Distrito Educativo 10-04, UNESCO, ALPZA, Ministerio de Medio Ambiente, Ministerio de Obras Públicas. <b>Evidencias: a) Matriz de Involucrados, Relación Clientes internos y externos y Catalogo de Proveedores.</b>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente</p>	<p>Se han realizado colaboraciones con el Instituto de Formación Salome Ureña (ISFODOSU), para practicas a estudiantes de Biología, Acuerdo con Hoteles Iberostar, Catalonia, y el Instituto de Derecho Ambiental (IDARD), con propósito de fomentar el cuidado y protección de las tortugas marinas, al igual que acuerdo con Haina International Terminals (HIT), Universidad Abierta para Adultos (UAPA), para el desarrollo de labor Social Estudiantil, Programa Bandera Azul. Al igual intercambio técnico profesional y apoyo en casos de varamiento con Ocean World, Marinarium y Fundación Grupo Punta cana, Regional 10 del Ministerio de Educación, entre otros. <b>Evidencia: a) Acuerdos y Contratos con diferentes sectores</b></p> <p>Definimos las responsabilidades de los Acuerdos y alianzas establecidos a través de la matriz de seguimiento de acuerdos. <b>Evidencia: a) Matriz de seguimiento de acuerdo.</b></p> <p>Se evidencia en la matriz de involucrados <b>Evidencia: a) Matriz de Involucrados</b></p> <p>Nos aseguramos de que nuestros proveedores cuenten con un perfil socialmente responsable, a través de la contratación de empresas debidamente registradas y certificadas por la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	DGCP, y en la generación del documento de Pliego y ficha técnica la cual exigen el compromiso y responsabilidad social y ambiental <b>Evidencia: a) Copias de certificaciones de Proveedores a través de la DGCP, b) Fichas Técnicas</b>	

**Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>Garantizamos una gestión de transparencia, a través de la publicación en el Portal Institucional de Transparencia, los estados financieros, nóminas, procesos de compras, Estado de cuentas suplidores. ejecuciones del mes, inventarios, cuentas por pagar y cobrar.</p> <p><b>Evidencia: a) Print Screen del Portal de Transparencia</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p> <p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Como una manera de involucrar a los Ciudadanos, Clientes en la toma de decisiones de la Institución contamos con la colocación de buzones de sugerencias, y realizamos encuestas de satisfacción para obtener la percepción del Servicio brindado. <b>Evidencia: Buzones de Sugerencia y Resultados de Encuesta de satisfacción.</b></p> <p>Contamos con la Herramienta de Encuesta de satisfacción para medir y evidenciar las opiniones, sugerencias y percepción de los Cuidados-Clientes de nuestra institución. <b>Evidencia: a) Resultados de encuestas de satisfacción de los servicios y la carta compromiso al ciudadano.</b></p> <p>Contamos con diversas herramientas que nos permiten informar y mantener actualizados a nuestros Ciudadanos -Clientes, sobre los Servicios brindados y atributos de calidad comprometidos por la Institución. <b>Evidencia: a) Carta Compromiso, página web y las redes sociales de la institución</b></p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p> <p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p> <p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>Alineamos nuestra gestión financiera con los objetivos estratégicos y las normativas exigidas por órganos rectores, mediante el uso del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), que integra los siguientes componentes del Sistema: Presupuesto, Contabilidad, Compras y Contrataciones, Tesorería, y se manejan los contratos a través de la unidad de auditoría externa de la Contraloría General. <b>Evidencias; a) Informe de Ejecución Presupuesto</b></p> <p>La Institución evidencia evaluación de los riesgos a través de las reuniones trimestrales de encargados con las revisiones de los POAs y la disponibilidad presupuestaria, asimismo con los ajustes realizados en función de los objetivos financieros alineados a la elaboración de los POAs departamentales, las ejecuciones presupuestarias 2020 y el anteproyecto de presupuesto 2021. <b>Evidencia: a) Informe Ejecución Presupuestaria. b) Minutas de reuniones.</b></p> <p>La transparencia financiera y presupuestaria es asegurada a través de la publicación de las informaciones financieras en el Portal de Transparencia, mensualmente y trimestralmente, según corresponda. <b>Evidencia: a) Print Screen Portal de Transparencia.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).</p> <p>5) Introduce 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>	<p>A través del sistema de Contabilidad interno (DACEasy), garantizamos los recursos financieros contemplando la comparación de precios para controlar los activos fijos, asignando códigos y registrándolos en el catálogo de DIGECOG. <b>Evidencia: a) Sistemas de contabilidad interno y DIGECOG</b></p> <p>Planificamos un control presupuestario de la institución a través de la asignación presupuestaria, en la cual se contempla una partida por producto alineados a los POAs. <b>Evidencia: a) Ejecución Presupuesto Físico-Financiero</b></p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Cada Area presupuesta sus actividades, en función de los recursos asignados a la Institución en coordinación con la Dirección Administrativa y Financiera. <b>Evidencia: a) POAs, Ejecución Presupuesto Físico-Financiero.</b></p>	

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p> <p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se garantizan a través de la página web y la información contenida cumple cabalmente con los lineamientos establecidos por los organismos rectores. <b>Evidencia: a) Normas Nortic b) Estándar de Transparencia de la DIGEIG, c) Indicadores OPTIC, Republica Digital</b></p> <p>a) Se ha desarrollado un sistema de carpetas en la red, de todas las unidades de la organización, que permite llevar información oportuna a todos los colaboradores. <b>Evidencia: a) Estructura de carpetas en la red pública</b></p> <p>b) Carpetas c) Correos Masivos d) Página Web Redes Sociales</p> <p>A través de republica digital y los sistemas de comunicación, fomentamos la capacitación de nuestra personal. <b>Evidencias: a) Relación de participantes curso 2020</b></p> <p>Manejamos un flujo interno de información mediante correo electrónico institucional y documentación escrita y redes sociales. <b>Evidencias: Correo Electrónico y Redes Sociales.</b></p> <p>Realizamos monitoreos constante, mediante los controles establecidos para los accesos a las diferentes carpetas públicas donde se almacenan los informes, estadísticas y actividades realizadas por la institución. <b>Evidencias: Print Screen de Red Carpetas</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Públicas.	
<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p> <p>7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.</p> <p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>Los canales internos son desarrollados a través de las informaciones enviadas a través de los diferentes grupos socialización interna. <b>Evidencias: Print Screen Grupos de WhatsApp, correo electrónico institucional, circulares y minutas de reuniones.</b></p> <p>El uso de red de datos que aloja los documentos relevantes creados por cada área, están contenidos en una estructura de carpetas compartidas, y se evalúa a través de los planes operativos anuales de acuerdo al plan estratégico institucional 2013-2016, 2017-2020. <b>Evidencias: Print Screen de Carpeta compartida.</b></p> <p>Todos los colaboradores conocen de las labores que se realizan en sus áreas y en el plan de sucesión elaborado para suplir la ausencia de algún responsable de llevar a cabo las tareas. <b>Evidencias: Plan de Sucesión</b></p>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.</p> <p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>En la organización todo lo relacionado a la tecnología fue diseñada de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos, así como con políticas de acceso y manuales de uso de recursos tecnológicos. <b>Evidencia: a) Políticas de Acceso b) Manuales de uso de recursos tecnológicos</b></p> <p>Cada empleado responsable del uso de una herramienta y/o sistema tecnológico es capacitado previamente para su uso. <b>Evidencia: a) Correos de Invitación a cursos. b) Certificados de Cursos.</b></p>	NO APLICA
<p>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y</p>	<p>La institución ha implementado la aplicación de encuesta digital a través del manejo de las herramientas tecnológicas, generando resultados rápido y efectivo con los ciudadanos. Los datos son manejados en las redes públicas. Asimismo, se usa para las reservaciones de visitas guiadas de los ciudadanos/clientes. Manejo de políticas para la gestión y administración de usuarios a través del servidor. <b>Evidencia: a) Print Screen de Red Pública. b) Encuesta en línea. c) Manejo de correos institucional.</b></p> <p>Aplicamos la TICS través de la página Web, redes sociales, correos electrónicos y de esta</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>forma agilizamos los procesos para obtener rapidez en el servicio. b) Los clientes pueden obtener información de la institución de manera simultánea. c) Se puede obtener comunicación directa con los clientes. d) Le sirve de medio a los clientes para hacer sus quejas y sugerencias. <b>Evidencia: a) Página web, correo electrónico y redes sociales.</b></p> <p>La institución ha implementado políticas de seguridad de acceso a la información según niveles jerárquicos. Cambios de contraseñas periódica en las estaciones de trabajo de cada usuario. <b>Evidencia: Políticas de seguridad de acceso a la información.</b></p> <p>Se ha reducido los cartucho, las PC se desarmar para ser reutilizadas como piezas de repuestos, se conserva el disco duro y memorias, power supply , los cables de corrientes, entre otros <b>Evidencia: Fotos</b></p>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La Organización:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p> <p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p> <p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Se realiza mantenimientos periódicos de limpieza y pintura a todas las áreas. También en los procesos de compras realizados para la adquisición de mobiliarios y equipos, mantenimiento, remozamiento e intervención de diversas áreas. <b>Evidencia: Informe de Mantenimiento Planta Física.</b></p> <p>Contamos con herramientas proporcionadas, para la realización de diversos trabajos de forma segura, como los buzos que cuentan con equipos buceo, además de seguros médicos nacional complementario e internacional. Todos los colaboradores cuentan con seguro médico complementario y seguro de vida. En cuanto a los ciudadanos/clientes, tienen acceso seguro a las instalaciones, las cuales están preparadas para personas con discapacidad, tales como: acceso de rampas para sillas de ruedas, y andadores, así como también servicios diseñados para que llegue a todo público, como son recorrido especial para personas sordas, materiales en método Braille, para personas no videntes y pictogramas para niños y jóvenes con autismo. <b>Evidencia: Fotos</b></p> <p>A través de la reutilización de recursos como es el aceite para mantenimiento de las verjas perimetrales, la descarga adecuada de los artículos en desuso a través de Bienes Nacionales, la colocación de zafacones clasificados para fine de reciclaje..... <b>Evidencia: Fotos</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>El Acuario Nacional brinda servicios al público a través de las visitas guiadas, mostrando las diferentes exhibiciones sobre la biodiversidad costero-marino. Agregando valor a la educación medioambiental, además provee espacios para la recreación en ambiente sano y seguro esparcimiento de la población. <b>Evidencia: a) Estadísticas de visitantes</b></p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Se ha establecido un Plan de mantenimiento preventivo que contempla las plantas eléctricas, los vehículos y el bote. <b>Evidencia: a) Plan de mantenimiento</b></p> <p>El Acuario Nacional cuenta con dos áreas de Parques, una para visitantes y otra para empleados debidamente custodiada por agentes militares. <b>Evidencia: a) Fotos de parques</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p> <p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>Diseñamos un mapa de proceso institucional que permite identificar los mismos y se han elaborado manuales de procedimientos que contienen detalles de cada uno de los procesos. <b>Evidencia: a) Mapa de proceso. b) Manual General de procedimientos Institucionales</b></p> <p>Se realizó un levantamiento de los procesos de Almacén para automatizar el proceso al igual que el módulo de Boletería. Evidencia. a) Levantamiento de proceso. b) Anteproyecto de Presupuesto 2022</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para</p>	<p>Para asegurarnos de cumplir los objetivos organizacionales realizamos el análisis FODA de forma periódica ya que este muestra los riesgos y factores críticos de éxitos de los procesos misionales. <b>Evidencia: a) Análisis FODA</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>alcanzar los objetivos establecidos.</p> <p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p> <p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Cada proceso cuenta con un responsable a los cuales se han asignado el control de los mismos. <b>Evidencia: a) Manual de Cargos, Organización y Funciones, Mapa de Procesos y Procedimientos Generales Institucionales</b></p> <p>A partir de las revisiones que se hacen a los procesos, se realizan mejoras tendentes a su simplificación, eficientización <b>Evidencia: a) Solicitudes de visitas y alquiler de espacios vía correo electrónico</b></p> <p>Realizamos benchlearning con diferentes instituciones nacionales e internacionales, tales como: Programa Bandera azul con el IDARC, CODOPESCA, Fundación Punta Cana, Kilic dominicana, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. <b>Evidencia: a) Correos, fotos y comunicaciones y/o informes de trabajos realizados con las diferentes instituciones mencionadas.</b></p> <p>Se han establecido indicadores de calidad y monitoreado sus resultados por medio de la carta compromiso al ciudadano. <b>Evidencia: a) Carta Compromiso al Ciudadano.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. ( <i>Back up</i> de datos, cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).	La institución actualmente posee un Sistema Crackeado Paragon Drive Backup 9 el cual realizamos un backup diario a el servidor de archivo de la institución. <b>Evidencia: a) Back up diaria.</b>	Adquirir un sistema de back up de mayor capacidad

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las</p>	<p>Se aplican encuestas de satisfacción que contemplan la recogida de información relacionada con la mejora de los servicios. <b>Evidencia: a) Encuestas de Satisfacción. b) Redes Sociales</b></p> <p>Para involucrar a los clientes se recoge los aspectos mejor valorados por ellos y se determina el estándar. <b>Evidencia: a) Informe de las encuestas y Matriz de atributos de la calidad.</b></p> <p>Se aplican encuestas de satisfacción que contemplan la recogida de información relacionada</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>necesidades y expectativas.</p> <p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>con la mejora de los servicios. <b>Evidencia: a) Encuestas de Satisfacción. b) Redes Sociales</b></p> <p>La institución está abierta al público de martes a domingos, de 9:30 a.m. hasta las 6:00 p.m., y días feriados. La biblioteca tiene información en varios idiomas disponible en físico y en brochures informativos.</p> <p><b>Evidencia: a) Brochures Carta Compromiso y b) fotos de horarios en la entrada. Página web, Redes sociales</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Con la finalidad de brindar un buen servicio la institución coordina los procesos de colaboración con: Ayuntamiento Santo Domingo Este, la Armada Dominicana, CESTUR, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Comisión Nacional de Energía, Sistema Nacional de Emergencia 911, Instituto de Derecho Ambiental, Dominicana de Seguros, Ministerio de Salud Pública, UAPA y Ministerio de Educación, entre otros.</p> <p><b>Evidencia: a) Fotos y b) Acuerdos</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p> <p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p> <p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p> <p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en</p>	<p>Comparte acuerdos y membresía con Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología, MESCyT, Asociación Latino Americana de Parques Zoológico y Acuarios, ALPZA, Zoológico Dominicano, ZOODOM, Museo Nacional de Historia Nacional. Asimismo. <b>Evidencia: a) Fotos y b) Acuerdos</b></p> <p>Nuestro personal Técnico pertenece al grupo de miembro de los comités de Especies Invasoras, Biodiversidad, Comisión Interamericana de para Conservación de Tortugas Marinas CIT, Ministerio de Medio Ambiente MIMARENA. Adicional a estas se mantiene acuerdos de trabajo con el Ayuntamiento Santo Domingo Este, consistente en mover las actividades del Carnaval de tal forma que no interfiera el acceso al Acuario y el ruido que genera, no afecte las especies. <b>Evidencia: a) Acuerdo Ayuntamiento Santo Domingo Este y A.N</b></p> <p>Los recorridos diarios de los Encargados de las áreas técnicas y las Supervisiones generales de los fines de semana. La rotación de los Encargados de Áreas Técnicas. <b>Evidencia: a) Informes y reportes técnicos para esos fines. Circular de Reestructuración Área Técnica</b></p> <p>Se ha desarrollado un sistema que facilita intercambio de datos con instituciones tales como, Ministerio de Hacienda, Contraloría, Compras y Contrataciones, Ministerio de Administración Pública, Dirección de ética e Integridad Gubernamental, entre otras. <b>Evidencia: a) SIGEF,</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>b) PORTAL TRANSACCIONAL, c) TRE, d) SASP y e) Portal de Transparencia.</p> <p>Coordinamos prestación de servicios en colaboración con: Ayuntamiento Santo Domingo Este, la Armada Dominicana, CESTUR, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Comisión Nacional de Energía, Sistema Nacional de Emergencia 911, Instituto de Derecho Ambiental, Dominicana de Seguros, Ministerio de Salud Pública, UAPA y Ministerio de Educación, entre otros. Evidencia: a) Fotos</p>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

*Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:*

#### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p> <p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p> <p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se aplican las siguientes encuestas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encuesta de Satisfacción Labor Social Estudiantil y Comunitaria/Servicio Social Universitario.</li> <li>2. Encuesta de satisfacción con Capacitación y Asesorías Docentes e Investigativa en Educación.</li> <li>3. Encuesta de satisfacción de Visitas No Guiadas</li> <li>4. Encuestas de satisfacción de Visitas Guiadas y Coordinadas.</li> <li>5. Encuesta de Clima Organizacional.</li> </ol> <p><b>Evidencias: a) Resultados Encuestas de satisfacción 2019-20.</b></p> <p>El enfoque del ciudadano/cliente sobre el personal que presta servicios, se evidencia a través de encuestas de satisfacción que arrojan un resultado entre un 90 a 100% con relación a la calidad de los servicios ofrecidos. <b>Evidencia: a) Promedio General de las Encuestas realizadas e informe de resultados 2020.</b></p> <p>De los resultados generados a través de los buzones de sugerencias se recibieron aportes en los cuales el 27% hicieron recomendaciones a los procesos de trabajo. <b>Evidencias: a) Números de quejas y sugerencias recibidas por el buzón. b) Encuesta de satisfacción al ciudadano 2020.</b></p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de</p>	<p>La información se encuentra disponible en el portal de Transparencia en la cual la institución es evaluada por la DIGEIG, los últimos resultados de esas evaluaciones promedio alcanzan el 97%. <b>Evidencia: a) Portal de Transparencia y b)</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.</p>	<p><b>Resultados de evaluación de transparencia por la DIGEIG 2021.</b></p> <p>El nivel de fiabilidad está valorado por los usuarios en un 94%. <b>Evidencia: a) Resultados de Encuestas de satisfacción julio 2019 a junio 2020. 2021</b></p>	

## 2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los usuarios sobre:</b></p> <p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades</p>	<p>El nivel de fiabilidad está valorado por los usuarios en un 94%. <b>Evidencia: a) Resultados de Encuestas de satisfacción julio 2019 a Junio 2020.</b></p> <p>En los resultados de las encuestas realizadas el <b>98.76%</b> de los encuestados califica la accesibilidad entre buena y excelente. <b>Evidencia: a) Análisis de resultados de encuestas Julio 2019-Junio 2020</b></p> <p>Las encuestas de satisfacción arrojan entre un 90 a 100% con relación a la calidad de los servicios ofrecidos. <b>Evidencia: a) Promedio General de las Encuestas realizadas e informe de resultados.</b></p> <p>La institución obtuvo un 95.56% de resultados de las encuestas con relación a los servicios</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
específicas del	ofrecidos a las comunidades de Labor Social Estudiantil y de Capacitación y Asesorías Docentes a estudiantes universitarios. <b>Evidencia: a) Análisis de resultados encuestas Carta Compromiso 2020.</b>	
cliente (edad, género, discapacidad, etc.).		
5) Capacidad de la organización para la innovación.	Se ha implementado a través del WhatsApp y redes sociales un nuevo canal de comunicación con los Ciudadanos/Clientes, lo que ha incrementado en <b>un 94%</b> , las solicitudes de servicios en comparación con las de manera presencial y por correo. Uso de nuevas herramientas para la recepción de solicitudes de servicios con 1942 solicitudes en 2021. <b>Evidencia: a) Informe de solicitudes recibidas por WhatsApp Julio 2019-junio 2020, uso de redes sociales 2020-2021</b>	
6) Agilidad de la organización.	Se ha diseñado un cuadro que indica el rendimiento de la organización con 82% de eficacia de los objetivos planeados dentro del Plan Estratégico. <b>Evidencia: Cuadro rendimiento de la Organización, en cuanto a los objetivos dentro del Plan Estratégico 2017-2020.</b>	
7) Digitalización en la organización.	La Institución presenta todas las informaciones requeridas en el Portal de Transparencia obteniendo una evaluación a junio 2021 del 97% de cumplimiento. Y 100% de publicación en datos abierto de la organización de forma digital, la carta compromiso con los criterios contraídos, están disponibles en la página web y en el documento carta compromiso. En la última evaluación de dicho documento año 2020, la disponibilidad y precisión de la información, están valoradas en un 95%. <b>Evidencia: Informe de Transparencia 2020. Informe de evaluación Carta Compromiso al Ciudadano Enero –Marzo 2020</b>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

### I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p> <p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p> <p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p> <p>4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta</p>	<p>La medición en el promedio en tiempo de espera ha sido valorado por los usuarios en un 93%. <b>Evidencia: a) Informe de Resultados de encuestas de satisfacción junio 2020, 2021</b></p> <p>Las quejas realizadas por los ciudadanos/clientes son respondidas en un tiempo de respuesta de 5 día laborales establecidos. <b>Evidencia: Resultado de encuestas sobre quejas y sugerencias/ Carta Compromiso 2da versión, julio 2019-junio 2020, 2021</b></p> <p>La Institución tiene conformado un equipo de calidad que da seguimiento al cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad establecidos, monitoreando el cumplimiento de los acuerdos y mejorando los errores. <b>Evidencia: a) Plan de mejora b) Informe de avance del plan</b></p> <p>Se ha cumplido en un 99.6% el estándar establecido a los servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. <b>Evidencia:</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Compromiso).	Informe de evaluación Carta Compromiso	

## 2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p> <p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p> <p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Página web, Correos electrónicos, Redes sociales, WhatsApp y teléfonos. <b>Evidencias: Cuadro canales y su eficiencia</b></p> <p>Los servicios con estándares de calidad establecidos, están disponibles en la página web y en el documento carta compromiso. En la última evaluación de dicho documento año 2020, la disponibilidad y precisión de la información, están valoradas en un 89.18%. <b>Evidencia: Informe de evaluación Carta Compromiso al Ciudadano 2020</b></p> <p>Se ha diseñado y publicado un cuadro que indica el rendimiento de la organización a través de los objetivos planeados dentro del Plan Estratégico. <b>Evidencia: Cuadro rendimiento de la Organización, en cuanto a los objetivos dentro del Plan Estratégico 2017-2020</b></p> <p>La institución tiene una Unidad de Acceso a la información, en la cual se provee las informaciones requeridas por los órganos rectores. Así como informaciones de forma transparente y accesible al público en general y datos abiertos valorado en 100%. <b>Evidencia Enlace portal de Datos a) Estadísticas de liberación de tortugas del 2012-2021. b) Estadísticas de Alimentos de las especies 2015-2021 , c) Estadísticas de visitantes del 2010-2021; d) Nómina de empleados fijos del 2019-2021</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>6) Tiempo de espera.</p> <p>7) Tiempo para prestar el servicio.</p> <p>8) Costo de los servicios.</p> <p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>Los servicios que ofrecemos tienen un horario establecido de 9:30 a.m. a 5:30 p.m. de martes a domingos. En la encuesta realizada a los usuarios de las redes sociales el <b>80%</b> de los encuestados opina que el horario establecido es excelente <b>Evidencia: a) Informe de Resultados de encuestas de satisfacción por redes sociales.</b></p> <p>El promedio en tiempo de espera ha sido valorado por los usuarios en un 96.56% de bueno a excelente. <b>Evidencia: a) Informe de Resultados de encuestas de satisfacción julio 2019-Junio 2020</b></p> <p>El tiempo de espera para prestar servicio ha sido valorado por los usuarios en un 96.56% de bueno a excelente. <b>Evidencia: a) Informe de Resultados de encuestas de satisfacción julio 2019-Junio 2020</b></p> <p>Del total de encuestas realizadas el <b>86%</b> de los encuestados opinan que el costo de los servicios es excelente. <b>Evidencia: Informe de Resultados de encuestas de satisfacción por redes sociales</b></p> <p>El 97% califica de bueno y excelente la disponibilidad de la información acerca de los servicios. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta de satisfacción con Capacitación y Asesorías Docentes e Investigativa en Educación</b></p>	

### 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

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>El resultado en la institución de la implementación de encuesta para los diferentes grupos de interés es de un 100%, con el propósito de tener información de la calidad de las relaciones establecidas entre ambos. <b>Evidencia: a) Informe de resultados de encuesta a grupos de internos 2019.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias</p>	<p><b>2021</b></p> <p>Durante el año 2020 se recibieron 0 quejas y 2 sugerencias, de las cuales 50% fue implementada. <b>Evidencia: a) Matriz de quejas y Sugerencias 2020.</b></p>	
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p> <p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</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. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados</p>	<p>Se ha implementado a través del WhatsApp un nuevo canal de comunicación con los Ciudadanos/Clientes, lo que ha incrementado en <b>un 300%</b>, las solicitudes de servicios en comparación con las de manera presencial y por correo. Uso de nuevas herramientas para la recepción de solicitudes de servicios ha aumentado de 432 en 2019 a 1943 solicitudes en 2021. <b>Evidencia: a) Informe de solicitudes recibidas por WhatsApp Julio 2019-septiembre 2021</b></p> <p>La institución no tiene restricción alguna para el acceso a los ciudadanos/clientes. <b>Evidencia: a) Cuadro indicador de Acceso por género, diversidad cultural y diversidad social</b></p> <p>Se han identificado 7 grupos vinculados de forma muy frecuente con la institución a través de la encuesta de grupos de interés y registrados en la Matriz de grupos de interés. Los resultados reflejan 44% son del sector Educativo; 29.4% son Proveedores; 11.8% Empresas privadas; 10% Grupos Internos; 10% Público en general; 9%</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.	Instituciones gubernamentales; 3% son Asociaciones y ONG; Evidencia: a) Informe de Encuesta de grupos de interés 2021	

#### 4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>Página web, Correos electrónicos, Redes sociales, WhatsApp y teléfonos. <b>Evidencias: Cuadro canales y su eficiencia</b></p> <p>Los resultados de medición a través del Portal de Transparencia reflejan un 97% de cumplimiento de los requerimientos durante el periodo Enero-junio 2021. Evidencia Informe de Transparencia.</p>	

#### CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

*Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:*

##### Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

##### I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	El 94% de los colaboradores se siente identificado con la institución y afirma sentir orgullo de formar parte del Acuario Nacional. El 91% de los Grupos de interés tiene una percepción positiva con la imagen de la institución como empleadora o	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p> <p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>contribuyente. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional marzo 2021. b) Resultados encuesta de Percepción de los Ciudadanos y Grupos de Interés</b></p> <p>El 91% del Personal afirma el involucramiento por parte de sus Líderes en la Toma de decisiones. El 99% de los colaboradores afirma tener conocimiento de la misión, visión y valores. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional marzo 2021</b></p> <p>El 98% de los colaboradores opinan que participan en la elaboración y la implementación de los planes y actividades de mejoras. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional marzo 2021</b></p> <p>El 100% de los colaboradores afirma que la institución cuenta con Código de Ética y conducta actualizado, en cuanto al combate a la corrupción el 94.12% de los colaboradores opinan que en la institución se sancionan los actos de corrupción y que se actúa con legalidad y transparencia. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional marzo 2021</b></p> <p>El 95% de los colaboradores afirma que en la institución se utilizan de forma eficiente los medios de comunicación interna. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional marzo 2021.</b></p> <p>El 100% de los colaboradores afirma que trabajar en el gobierno le permite contribuir al bienestar del ciudadano. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional marzo 2021.</b></p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>El 94% de los colaboradores opina que la institución impulsa cambios innovadores en sus áreas para mejorar la forma de trabajar, que sus supervisores les dan participación en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras y que</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>existen comités que captan sus sugerencias para mejorar. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional marzo 2021</b></p> <p>El impacto de las Tecnologías de la Información en la institución es de un 90%, según la opinión de los colaboradores. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional marzo 2021</b></p> <p>En la Institución se ha implementado un sistema de monitoreo de documentación, comunicación, seguimiento de procesos y mediciones de gestión por resultados que permiten el logro de los objetivos estratégicos y mejorar los indicadores institucionales. <b>Evidencia; a) Evaluación por resultados. b) Indicadores Institucionales .</b></p>	

**2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión del personal respecto a:</b></p> <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>El 91% de los colaboradores afirma que sus Supervisores distribuyen el trabajo de acuerdo a capacidades o competencias, están abiertos para recibir sugerencias y comentarios, son congruentes con lo que dicen y hacen, proporcionan la información necesaria para la toma de decisiones. El 98% de los colaboradores afirman que los Supervisores promueven la integración del equipo de trabajo. El 93% de los colaboradores afirman que cuentan con el material necesario para el desempeño de mis funciones. <b>Evidencia: 1) Resultados Encuesta Clima Organizacional marzo 2021</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p> <p>4) La gestión del conocimiento.</p> <p>5) La comunicación interna y los métodos de información.</p> <p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p> <p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>El 98% de los colaboradores afirman que en la institución se implementan propuestas de solución para simplificar los trámites y procesos y que conocen y se actualizan los procedimientos. <b>Evidencia: I) Resultados Encuesta Clima Organizacional marzo 2021</b></p> <p>El 98% de los colaboradores afirma que la cantidad de funciones que le son asignadas, le permite desarrollarlas eficientemente y que esto le permite lograr balance entre su trabajo y su vida privada. El 91% afirma que su supervisor distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades o competencias. El 100% de los colaboradores afirman que en la institución se difunden los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional. <b>Evidencia: I) Resultados Encuesta Clima Organizacional marzo 2021</b></p> <p>El 98% de los colaboradores afirma que en la institución el programa de capacitación está alineado a sus funciones y se promueve la cultura de la profesionalización. <b>Evidencia: I) Resultados Encuesta Clima Organizacional marzo 2021</b></p> <p>El 95% de los colaboradores afirman en la institución se utilizan de forma eficiente los medios de comunicación interna. <b>Evidencia: I) Resultados Encuesta Clima Organizacional marzo 2021.</b></p> <p>El 95% de los colaboradores afirman que en la institución existen mecanismos para reconocer al personal, que los Supervisores los distinguen cuando logran las metas establecidas y que en la institución existe un sistema de compensación y beneficios. <b>Evidencia: I) Resultados Encuesta Clima Organizacional marzo 2021.</b></p> <p>El 95% de los colaboradores afirman que en la institución se impulsan cambios innovadores en las</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	áreas para mejorar la forma de trabajar. <b>Evidencia:</b> 1) Resultados Encuesta Clima Organizacional marzo 2021.	

### 3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	El 97% de los colaboradores afirman que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional, que se siente feliz haciendo su trabajo. <b>Evidencia:</b> 1) Resultados Encuesta Clima Organizacional marzo 2021	
2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	El 92% de los colaboradores afirman que la institución le permite tener un balance entre el trabajo y la familia. El 96% afirma que la institución le brinda condiciones de seguridad, higiene y salud para realizar su trabajo. <b>Evidencia:</b> 1) Resultados Encuesta Clima Organizacional marzo 2021	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	El 96% de los colaboradores afirman que en la institución se toma en cuenta la equidad y género para la consideración de las oportunidades. <b>Evidencia:</b> 1) Resultados Encuesta Clima Organizacional marzo 2021.	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	El 96% afirma que la institución le brinda condiciones de seguridad, higiene y salud para realizar su trabajo. <b>Evidencia:</b> 1) Resultados Encuesta Clima Organizacional marzo 2021.	confirmar ¿?

### 4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión del personal respecto a:		
<p>1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.</p> <p>2) Motivación y empoderamiento.</p> <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>La Institución ha obtenido resultados de encuesta de clima, con resultados de 94% de percepción del movimiento de crecimiento dentro de carrera y las competencias. <b>Evidencia: a) Encuesta de Clima organizacional 2021</b></p> <p>El 95% de los colaboradores opina que los superiores comunican la misión, visión y valores institucionales. En cuanto al involucramiento en la toma de decisión el 91% de los colaboradores opina que sus supervisores le proporcionan la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de su trabajo y cumplimiento de sus metas <b>Evidencia: Informe Encuesta de Clima Organizacional, marzo 2021.</b></p> <p>La institución toma en cuenta acceso y calidad en la formación y el desarrollo profesional, con participación de un 98% del personal opina que puede acceder a capacitación especializada y desarrollo profesional en el ámbito laboral. <b>Evidencia: a) Informe de Encuesta de Clima Organizacional 2021,</b></p>	

### Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).

#### I. Resultados generales en las personas.

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>El índice de absentismo y rotación del año 2021 oscila entre un 6.6% y 9.0%, respectivamente. <b>Evidencia: a) Informe de Ausentismo 2021</b></p> <p>En las encuestas realizadas a los colaboradores se obtuvo una participación de un 91% en las información, objetivos y compromisos institucionales. 13% de los colaboradores pertenece a la Asociación de Servidores Públicos, el 13% pertenecen al Comité de Calidad, el 13% pertenece al Comité de riesgo y salud, 10 % Equipo NOBACI, 9 % Comisión de Ética Pública <b>Evidencia: a) Actas constitutivas de Comités</b></p> <p>El 94% de los colaboradores opina que la institución cuenta con código de ética y conducta actualizado, en el cual se establecen los posibles conflictos de interés que se puedan presentar y el 94.00% piensa que se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a las normativas. El 92% de los colaboradores opina que la institución alienta la denuncia de corrupción de actos de corrupción, ya que anualmente se renueva el Compromiso ético de los mismos, a través del llenado y firmado de % una carta de declaración jurada vía la Comisión de Ética. <b>Evidencia: a) Informe Encuesta de Clima Ético, septiembre-octubre 2021.</b> <b>b) Tendencia de Renovación Declaración Jurada.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) 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>En las encuestas de satisfacción realizadas a los colaboradores del Acuario Nacional sobre el involucramiento en actividades sociales, el 90% ponderan entre muy bueno a excelente la percepción general de las actividades realizadas. <b>Evidencia: a) Análisis Encuestas de Actividades Internas.</b></p> <p>En el año 2021 se realizaron 10 actividades de capacitación, en las cuales asistieron 58 colaboradores, lo que representa el 73.41% del total de colaboradores de la institución. Los clientes han valorado en un 98 % el trato recibido por los colaboradores. <b>Evidencia: a) Cuadro índice de personal capacitado en el año 2019-2021 b) Informe Encuesta de Satisfacción Trimestre octubre-diciembre 2019 y enero-marzo 2020 c) Informe de encuesta de satisfacción 2021.</b></p>	

## 2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p>	<p>La Institución ha implementado una gestión por resultados, evidenciada a través de los Acuerdos de desempeño por resultados y vinculados a los planes operativos anuales de la Institución. Durante el año 2020, en los resultados de evaluación el 70% de los empleados obtuvo un desempeño sobresaliente con puntuación de 95 a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p> <p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>100, y el 29% obtuvo un desempeño superior al promedio, con puntuación de 85 a 94. Para el año 2021, el 100% de los colaboradores le fue elaborado sus acuerdos de desempeño. <b>Evidencia:</b>  <b>a) Informe de resultado de Evaluación de Desempeño 2019. 2020. b) Acuerdos de Desempeño 2021</b></p> <p>El 95% de los servidores perciben que la Institución se preocupa por el uso de la tecnología. <b>Evidencia a) Encuesta de clima a marzo 2021.</b></p> <p>En el año 2020 se realizaron 47 actividades de capacitación, en las cuales asistieron 67 colaboradores, lo que representa el 94.54% del total de los colaboradores de la institución. <b>Evidencia: a) Cuadro índice de personal capacitado en el año 2020.</b></p> <p>Se hace el reconocimiento al empleado del trimestre y al final del año se reconoce al Supervisor y empleado del año. En el año 2020 y 2021 fueron reconocidos 8 de los 79 empleados nominales para un total de 10.12%. <b>Evidencia a) Certificados entregados a empleados trimestrales y del año y fotos.</b></p>	

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

***Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:***

**Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Opinión de la sociedad respecto a:		
1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo	El 85% de los encuestados opina que AN impacta con el desarrollo económico de la sociedad nacional reflejado en actividades de recreación, comercio, entre otros. <b>Evidencia a) Informe Encuesta grupos de interés 2021.</b>	
financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.		
2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).	El 97% de los encuestados opinan que la institución impacta económicamente en la sociedad nacional con actividad de comercio justo, energía renovable, gestión de residuos, contaminación del aire, gestión del suelo y agua, rehabilitación y conservación de especies. <b>Evidencia: a) Encuesta de percepción a los ciudadanos y grupos de interés</b>	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	El 94% de los encuestado opina que la Institución realiza acciones dirigidas a personas en situación de desventajas o con necesidades especiales. <b>Evidencia: a) Informe Encuesta grupos de interés 2021.</b>	
4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.	El 85% de los encuestados opina que AN impacta con el desarrollo económico de la sociedad nacional reflejado en actividades de recreación, comercio, entre otros. <b>Evidencia a) Informe Encuesta grupos de interés 2021</b>	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la	El 91.2% opina que la Institución impacta en la calidad accesibilidad y nivel de transparencia, reflejando un comportamiento ético. <b>Evidencia a) Informe Encuesta grupos de interés 2021</b>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p> <p>7) Opinión pública 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>El 97% de los encuestados opinan que la institución impacta económicamente en la sociedad nacional con actividad de comercio justo, energía renovable, gestión de residuos, contaminación del aire, gestión del suelo y agua, rehabilitación y conservación de especies. <b>Evidencia: a) Encuesta de percepción a los ciudadanos y grupos de interés</b></p> <p>El 91.2% opina que la Institución presenta una imagen pública apegada a principios y valores, reflejando un comportamiento ético, servicios públicos, igualdad, equidad y permanencia de los servicios ofrecidos. <b>Evidencia: a) Informe Encuesta grupos de interés 2021</b></p>	

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo: presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de</p>	<p>El 100% de los proveedores cumple con el perfil establecido en la Ley de Compras y Contrataciones. Para disminuir los ruidos se han adquirido ventanas acústicas y puertas contra ruidos, han disminuido en un 90% la contaminación por ruido y se han reducido en un 80% el uso del agua potable con la instalación de llaves temporizadoras en baños de visitantes. <b>Evidencia: a) Acta de aperturas y Adjudicación, fotos de puertas, ventanas y llaves.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>suministros como agua, electricidad y gas).</p> <p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>La institución mantiene excelentes relaciones con el Ayuntamiento Santo Domingo Este, entidades Educativas, los Bomberos, Sistema Nacional de Emergencia 911, Armada Dominicana, el SENPA, SESTUR Gobernador de general del Faro a Colon, Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Industria Nacional del Aguja, INAGUJA, Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, MOPC; Ministerio de Salud Pública, Gobernación Provincial, KILIC. Dominicana, Fundación Punta cana, Regional de Educación 10-01, <b>Evidencias: a) Fotos, correos y comunicaciones.</b></p> <p>Se evidencia mediciones que arrojan que el 76% de comentarios recibidos en las redes sociales durante el periodo julio 2019-septiembre-2021 fueron positivos y el 24% negativos 20</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p><b>a) Informe redes sociales enero-junio 2019</b></p> <p>En atención a la diversidad el Acuario Nacional tiene 47% de mujeres y 53% de hombres, que oscilan en edades comprendidas entre los 18 y 65 años, con los siguientes porcentajes por nivel de formación: 10% maestrías; 25% licenciaturas; 11% estudiantes universitarios; 11% técnico; 22% bachilleres, y el 20% tiene un nivel medio o menos.</p> <p><b>Evidencia: a) Informe de resultados Clima Organizacional.</b></p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p><b>a) Relación de Descuentos Instituciones, Iglesias y Organizaciones sin fines de Lucros u ONGs.</b></p> <p>La institución aplica una política de inclusión con el empleo de 3% de personal con discapacidad y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>ejecuta actividades formativas para la integración de personas con discapacidad visual dentro de sus servicios. <b>Evidencia: a) Nómina de personal. Programa de Servicios Guiados a personas con discapacidad.</b></p>	
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos</p>	<p>En colaboración y trabajo en conjunto con el Centro de Conservación de Manatíes de Puerto Rico, se participa en actividades filantrópicas, intercambio de informaciones e investigaciones.</p> <p><b>Evidencia: a) Correos electrónicos e informes</b></p> <p>La Institución ha participado en diferentes eventos tales como Congresos de Investigación Científicas, Coloquios en Museos, Seminario, medioambientales. <b>Evidencia: a) Informes de participación, foto. Certificados. Invitación a Diplomado de Relaciones Dominico-europeo, Conferencias de Tecnologías escalables para la conservación y restauración marina, Taller de Gestores Energético, Curso Para la Construcción y Sostenimiento de Indicadores Ambientales ODS, Proyecto para la conservación, educación y reconocimiento de la Perikía Quisqueya, Rosa de Bayahibe, Flor Nacional de la República Dominicana</b></p> <p>La institución tiene un Manual que contiene las acciones de prevención de salud y riesgos en el trabajo, el cual a la fecha se ha ejecutado en un 50%, cada año el órgano rector realiza evaluaciones, cuyos resultados han servido para fortalecer aquellas áreas de mejoras encontradas en dichas evaluaciones. <b>Evidencia: a) Manual de Riesgo y Salud en el Trabajo b) Informe de</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>programas).</p> <p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p><b>Retorno de IDOPRIL 2021. c) Informes Jornadas de Vacunación y Prevención de enfermedades 2017, 2018 y 2019. 2020.2021 d) Plan de Retorno al Trabajo periodo COVID-19 e) Jornada de vacunación 2021</b></p> <p>Desde el año 2013 y hasta la fecha el Acuario cuenta con un cuerpo de voluntariado de aproximadamente 85 personas, dentro de los logros más significativos están: Conocimiento y conservación del medio ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Interés por el estudio de las ciencias biológicas y veterinarias.</li> <li>-La oportunidad de llevar estos conocimientos a otros lugares y apoyo en las Liberaciones de especímenes. Como aporte al medio ambiente del entorno que rodea a la institución, se realizó una jornada de limpieza de costas y playas, en la cual se obtuvo 100 fundas de desechos sólidos, plásticos y cristales, así como la participación 85 personas voluntarias, entre empleados y ciudadanos de la comunidad.</li> </ul> <p><b>Evidencia: a) Informe de Voluntariado 2013-2019-2021. b) listado de participantes. c) fotos. d) formulario de colecta de desechos solidos</b></p>	

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

*Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:*

**Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p> <p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>La institución ofrece cuatro (4) servicios, de los cuales el 99.6% de los clientes los califica entre bueno y excelente.</p> <p><b>Evidencia:</b> a) Carta Compromiso 2da. Versión, Resultados General de encuesta de satisfacción. b) Carta Compromiso 3ra. Versión</p> <p>Desde Julio 2019-junio 2021 se ha beneficiado a <b>362,699</b> ciudadanos entre ellos estudiantes procedentes de diferentes entidades educativas y público en general fueron sensibilizados sobre la importancia del medio ambiente para que los mismos sirvan de entes multiplicadores en su entorno. <b>Evidencia: a) Estadísticas de visitas de Julio-2019-septiembre 2021.</b></p> <p>Como resultado del Benchmarking realizado con la Fundación Nacional de Autismo, del cual surgió la elaboración de Pictogramas y con la Escuela Nacional de Ciegos el proyecto de elaboración de guía didáctica en método Braille. <b>Evidencia: a) fotos, recomendaciones y proyectos (POAs).</b></p> <p>El acuerdo estipulado entre el Ayuntamiento de Santo Domingo Este y el Acuario Nacional, establece el traslado de la celebración de los carnavales con un mínimo de 100 metros fuera del perímetro hacia el este y oeste del Acuario</p>	<p>Preguntar a Doña Angela datos de visitas no videntes y autistas.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Nacional. Este acuerdo se ha cumplido a la fecha en un 100%. Acuerdo entre Acuario Nacional Instituto de Derecho Ambiental de La República Dominicana Sobre Liberación de Tortugas Marinas se cumple en lo acordado. <b>Evidencia: a) Contrato Ayuntamiento Santo Domingo Este-Acuario Nacional. Acuerdo] Acuerdo Acuario Nacional IDARD.</b></p> <p>Se han realizado auditorías financieras a través de la Cámara de Cuentas y de Recursos Humanos a través del Ministerio de Administración Pública, todas con resultados favorables. <b>Evidencia: a) Informes de resultados de auditorías</b></p> <p>Las solicitudes de servicios cuando se daban de manera presencial, el tiempo de respuesta era de aproximadamente de cinco (05) días, cuando este mismo servicio fue ofrecido de manera online, el tiempo de respuesta es de aproximadamente 30 minutos a partir de la recepción. Con un Incremento de número de personas que acceden a las mismas de 432 en 2019 a 1942 en 2021 <b>Evidencia: a) Relación de solicitudes y tiempo respuesta de servicios.</b></p> <p>La institución ha implementado los cambios realizados en la Administración pública en algunos aspectos, obteniendo resultados 100% que abarcan Gestión y Evaluación de desempeño por resultados, 100% proceso de Compras y Contrataciones al 2020, 100% Reformas a Acceso a la Información emitida 2021, Ética Pública, 90% Indicadores organizacionales, 56% NOBACI, 100% Nueva metodología de Planificación estratégica</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Institucional y 100%Presupuesto Plurianual y portal de Transparencia. <b>Evidencia:</b> a) Informe de Desempeño por resultados b) enlace al Portal de declaración de jurada. c) Indicadores organizacionales SISMAP, NOBACI, OGTIC. d) Compromiso ético de los altos funcionarios públicos con el gobierno y la sociedad firmado 2020. e) Presentación de nómina en transparencia 2021.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>	Estos niveles de eficiencia se reflejan en los resultados obtenidos en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública –SISMAP-, y en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). <b>Evidencia: a) Resultados SISMAP Y NOBACI</b> Para hacer descuentos a los grupos era necesario buscar autorización y firma del Director Administrativo y Financiero, este proceso tardaba aproximadamente 30 minutos, para mejorar este servicio se diseñó una tabla de aplicación de descuentos que es manejada directamente por las boleterías, lo que permite dar el servicio de manera inmediata.	
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.  2) Mejoras e innovaciones de procesos.		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p> <p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad,</p>	<p><b>Evidencia: a) Tabla de descuentos</b> Como resultado de las alianzas con entidades educativas sobre programas y promoción de educación ambiental, se logro la grabación de 2 videos sobre exhibiciones de especies acuáticas a estudiantes de básica y media. Asimismo, un análisis para de implementación de protocolo Covid durante el servicio al público, logrando la reapertura de la Institución con un 100% de aplicación de protocolo desde la compra de boleta hasta la salida de visitantes. <b>Evidencias: a) Video educativo sobre ecosistemas acuáticos para UNESCO. Fotos, Listado de participantes. b) email con protocolo usado en el ZOO.</b></p> <p>Como resultado de las alianzas con entidades educativas sobre programas de educación ambiental, se ha logrado la sensibilización de sesenta y cuatro mil cuatrocientos cincuenta y cinco (64,455) estudiantes, con un total de 590 eventos realizados.</p> <p><b>Evidencia:</b> <b>a) Listados de participantes en talleres y fotos, Julio 2019-junio 2021</b> <b>b) Memoria de rendición de cuentas año 2019.</b></p> <p>Se han implementado programa de Permisos, tardanzas y Ausencias, a través de los correos electrónicos. Comunicaciones internas difundidas por la WhatsApp institucional. Que antes se realizaban de manera impresa. Programa de realización de presupuesto de compra, vía online. Adquisición de nuevos aires acondicionados inverter en toda la institución. <b>Evidencia: Print screem de permisos, Plan de Compras.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Aproximadamente 95% de las auditorías realizadas por Unidad de Auditoría Interna (UAI), la cual supervisa y autoriza firmando y sellando todas las actividades y gastos financieros realizados. <b>Evidencia: a) Foto Unidad de auditoría, muestras documentos firmados.</b></p> <p>El Acuario Nacional ha obtenido reconocimientos de Medalla de Oro y Plata en Premio Nacional a la Calidad del sector Público, Sello de Plata y Oro en prácticas inclusivas “RD Incluye” y Reconocimiento del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales por el Apoyo para la conservación de Especies. <b>Evidencia: a) Reconocimientos y fotos.</b></p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La institución ha ejecutado a la fecha el 55% del presupuesto acorde con los objetivos monitoreados a través de la Ejecución Físico-Financiera. <b>Evidencia: Ejecución Físico-Financiera.</b></p> <p>La Institución ha obtenido ahorro de 1,800,000.00 a través de la implementación de mecanismos de ahorro de recursos económicos en rubros como energías, combustible, tiempo de procesos, entre otros, generando mejoras de costo-efectividad.</p>	.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencia a) Adquisición de planta eléctrica, b) ahorro de consumo de combustible	

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.