



ACUARIO NACIONAL
"Educando para la conservación"

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión versión 2020)

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Ing. Altagracia Byas, Coordinadora
Lic. Wanda Garcia, Directora General
Lic. Julio Arias, Dtor. Administrativo y Financiero
Lic. Bienvenido Marchena, Director Técnico
Lic. Jhonatan Mejía, Enc. Financiero
Lic. Wendy Gómez, Enc. de Recursos Humanos
Lic. Wendy Alnauld, Enc. Juridica
Lic. Nestor Mateo, Asesor de Comunicaciones
Lic. Maria Vásquez, Asesora de la DG
Sr. Jacinto Pérez, OAI

Santo Domingo Este
5 de Octubre del 2021

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

- 1.1.1. MISIÓN
- 1.1.2. VISIÓN
- 1.1.3 VALORES INSTITUCIONALES
- 1.1.4 BASE LEGAL
- 1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
- 1.1.6 SERVICIOS

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL. (Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

- 2.1.1 LIDERAZGO
- 2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA
- 2.1.3 PERSONAS
- 2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS
- 2.1.5 PROCESOS

2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

- 2.2.1 LIDERAZGO
- 2.2.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA
- 2.2.3 PERSONAS
- 2.2.4 ALIANZAS Y RECURSOS
- 2.2.5 PROCESOS

2.3 ÁREAS DE FORTALEZA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

- 2.3.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES
- 2.3.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS
- 2.3.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
- 2.3.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

2.4 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

- 2.4.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES
- 2.4.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS
- 2.4.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
- 2.4.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

(Experiencias y aprendizajes, inconvenientes, etc., durante el proceso).

4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.

RESUMEN EJECUTIVO

El Acuario Nacional es una institución dedicada a educar a través de la conservación, la educación y la recreación de la población, actividad que se logra con el compromiso de ofrecer un servicio de visitas guiadas con un personal calificado, exhibiciones y publicaciones de cédulas educativas y capacitaciones sobre temas ambientales de la biodiversidad marina, costera y dulceacuicola.

El logro la misión se realiza basada en principios y valores periódicamente revisados, y el compromiso con la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía, manifestado a través de su Carta compromiso, la cual es evaluada anualmente, en coordinación con la Unidad de Calidad del Ministerio de Administración Pública, MAP. En tal sentido, se procedió a realizar la autoevaluación con el Modelo de Marco Común de evaluación CAF (Common Assesment Framework) versión 2013, adoptado desde el 2014, en esta ocasión realizada en la versión aprobada del 2020.

La realización de dicha evaluación fue desarrollada por el Comité de Calidad conformado por Dirección General, Dirección Administrativa y Financiera, Recursos Humanos, Comunicaciones, Dirección Técnica, Educación, Tecnología y Jurídica, a quienes les fue asignado el liderazgo de la evaluación por criterio, luego en varias reuniones, se analizaron los resultados de la autoevaluación realizada.

Los resultados obtenidos de esta acción arrojaron un rango de 90-95% de fortaleza en los criterios de liderazgo, planificación y estrategia, persona, procesos, resultados orientados a los ciudadanos clientes, en las personas, responsabilidad social. Asimismo, mejoras en la disponibilidad fondos externos para desarrollar iniciativas de innovación y proyectos a través del incremento de las relaciones interinstitucionales.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 MARCO INSTITUCIONAL.

1.1.1 MISIÓN

Promover la conservación de ecosistemas acuáticos, a través de exhibiciones, educación y recreación ambiental, investigación, rescate, rehabilitación, reproducción y liberación de especies, fomentando su bienestar, contribuyendo a la sostenibilidad del medio ambiente

1.1.2 VISIÓN

Ser reconocida a nivel nacional e internacional como una institución de conservación, comprometida con la educación ambiental, investigación y recreación, enfocada a contribuir a la sostenibilidad del medio costero marino, dulceacuícola y su biodiversidad.

1.1.3 VALORES

Los valores con respecto a nuestro medio ambiente, se justifican en que orientan y guían la acción del ser humano con la naturaleza, respetándola, amándola, conservándola y protegiéndola para fortalecer su espacio y transformar una mejor sociedad en calidad de vida.

- **CALIDAD EN EL SERVICIO:** Compromiso de todos los colaboradores de aplicar las normas, procesos y herramientas establecidas, para satisfacer las necesidades de los usuarios y alcanzar sus expectativas.
- **EQUIDAD:** Cualidad que consiste en brindar a los usuarios un buen servicio independientemente de su condición.
- **ETICA AMBIENTAL:** Comportamiento que promueve la protección, respeto y mitigación de los daños causados al medio ambiente.
- **PROFESIONALIDAD:** Característica de la persona que desempeña un trabajo con destreza, seriedad, honradez y eficacia.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Conjunto de personas con habilidades complementarias que realizan una tarea para alcanzar resultados comunes

1.1.4 BASE LEGAL

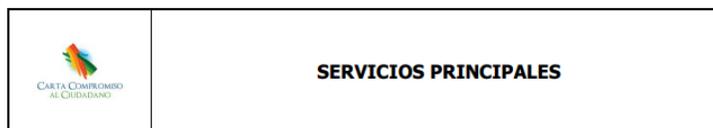
El Acuario Nacional es una institución educativa, científica, cultural y recreativa que tiene como finalidad proteger y conservar la biodiversidad marina y dulceacuícola del país, promoviendo su conocimiento a través de actividades educativas y exhibiciones permanentes y temporales.

Creada mediante Decreto del Poder Ejecutivo No. 245 del 22 de julio de 1990, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Adscrita a la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales, hoy Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, mediante la Ley 64-00, del 18 de agosto de 2000, conservando autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, así como patrimonio y personería jurídica.

1.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



1.1.6 SERVICIOS



INSTITUCIÓN : ACUARIO NACIONAL

FECHA 1/12/2020

SERVICIOS	MODALIDAD DE PRESTACIÓN	DEMANDA DEL CIUDADANO
Visitas (Guiadas y/o Coordinadas / No Guiadas)	Presencial, Telefónica, Página Web	Fuerte
Labor Social	Presencial, Telefónica, Página Web, Correo Electrónico	Fuerte
Capacitación y Asesoría Técnica	Presencial, Telefónica, Correo Electrónico	Mediano
Alquiler de áreas para actividades Recreativas y Educativas.	Presencial, Telefónica, Página Web	Mediano
Rescate, Rehabilitación y Liberación de Especies Acuáticas	Presencial, Telefónica,	Débil
Voluntariado	Presencial, Página Web	Débil

• Clasificar como: F(Fuerte), M(Mediana), D(Débil).

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

La Institución inicio un proceso de evaluación de los resultados del Plan Estratégico Institucional anterior logrando un 83% de ejecución de los objetivos y metas establecidas a 4 años, realizó una encuesta a los grupos de interés, una encuesta interna de revisión de misión, visión y valores, y coordinó la capacitación de los Encargados de áreas sobre temas de Planificación Estratégica, Indicadores de Desempeño, Formulación de Objetivos y Metas Estratégicas, entre otros, como parte del plan de trabajo para la elaboración del PEI-2021-2024.

Con los insumos antes mencionados, se inició en mayo del 2021 un proceso de análisis situacional, FODA, DAFO, PESTEL, con el estado actual de la institución, basado en sus fortalezas, estableciendo las acciones que permitan brindar un servicio acorde a la razón de ser; al tiempo de considerar las debilidades para definir estrategias que disminuyan el impacto negativo, en detrimento de la misma. En tal sentido, se concluyó en junio con los componentes de misión, visión, valores, 5 líneas estratégicas y 9 objetivos estratégicos, remitidos al Ministerio de Economía, MPEyD, según muestra cuadro anexo.



ACUARIO NACIONAL

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

RESULTADO PROCESO ELABORACION PEI 2021-2024
REVISIÓN DE MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y LINEAS ESTRATEGICAS
JUNIO 2021

para la gestión de ambiente natural y bajo el cuidado humano.	ecosistemas acuáticos y sus especies en ambiente natural y bajo el cuidado humano.	1.1.2 Contribuir con la divulgación de los resultados de investigaciones científicas	% de publicaciones realizada
2: Bienestar de los ecosistemas y especies bajo el cuidado humano	2.1 Garantizar el Bienestar de las especies y exhibiciones	2.1 Garantizar el Bienestar de las especies y exhibiciones	% Exhibiciones remodeladas y equilibradas
		2.1.2 Lograr óptimas condiciones estructurales para la calidad de vida de las especies	% de Mantenimiento y adquisiciones realizadas
		2.1.3. Lograr la salud de la fauna acuática.	% de acciones de salud implantadas
		Dar servicios médicos a especies varadas y rescatadas de la fauna acuática y litoral.	% de Rescates realizados
		2.1.4 Elaborar programa de alimentación para las especies de acuerdo a sus requerimientos naturales.	% de programas de alimentación aplicados
3. Conservación y Manejo Sostenible In Situ y Ex Situ de la biodiversidad acuática.	3.1 Contribuir a la conservación de las especies en su ambiente natural y bajo el cuidado humano.	3.1.1 Elaborar y ejecutar planes de manejo de ambientes y especies acuáticas.	% de planes de manejo ambientales implementados
		3.1.2 Gestionar y Asistir en el rescate, rehabilitación y liberación de especies.	% rescates y rehabilitaciones realizados % de nidos rescatados y No. de neonatos liberados

WJ
A-168



ACUARIO NACIONAL

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

RESULTADO PROCESO ELABORACION PEI 2021-2024
REVISIÓN DE MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y LINEAS ESTRATEGICAS
JUNIO 2021

4. Educación Ambiental sobre la biodiversidad acuática.	4.1 Asesorar y Sensibilizar sobre Educación Ambiental y cambio climático	4.1.1. Realizar actividades de educación ambiental sobre especies acuáticas.	% de personas sensibilizada
		4.1.2 Asesorar a entidades y ciudadanos.	% de asesorías realizadas
5. Fortalecimiento y Desarrollo Institucional hacia un Servicio de calidad.	5.1 Fortalecer los controles internos	5.1.1 Adquirir e implementar programa de registro y control de las operaciones	% de Controles implementados.
		5.1.2 Mejorar la infraestructura de las áreas de oficina.	% de áreas remozadas.
		5.1.3 Gestionar la modernización del sistema eléctrico.	% Sistema eléctrico modernizado
	5.2 Profesionalizar y motivar el talento humano	5.2.1. Desarrollar las capacidades del talento humano	% Servidores formados, % acciones realizadas
		5.2.2. Fortalecer las acciones motivacionales y plan de Salud y Seguridad en el Trabajo.	% de acciones incrementadas y aplicadas
5. Fortalecimiento y Desarrollo Institucional hacia un Servicio de calidad.	5.3 Promover y fortalecer una cultura de innovación tecnológica	5.2.3. Desarrollar el plan de Voluntariado.	% de voluntariado activo
		5.3.1 Modernizar el sistema de TIC	% Sistemas de TIC modernizados
		5.3.2. Actualizar Infraestructura TIC	% Infraestructura de TIC innovada

WJ
A-168



ACUARIO NACIONAL

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

RESULTADO PROCESO ELABORACION PEI 2021-2024

REVISIÓN DE MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y LINEAS ESTRATEGICAS

JUNIO 2021

		5.3.3 Mejorar los indicadores institucionales TIC	Porcentajes de cumplimiento indicadores SISTIGE
		5.3.4 Aumentar el licenciamiento del software comercial en la institución	Porcentaje de cumplimiento Licenciamiento
	5.4 Fortalecer el desarrollo, las relaciones e imagen institucional	5.5.1 Mejorar la imagen institucional	% presencia en los medios de comunicación
		5.5.2 Fortalecer y desarrollar la gestión Institucional	% de cumplimiento de Indicadores Institucionales (SISMAP, NOBACI, DIGEPRES, TRANSPARENCIA)
		5.5.3 Elevar las relaciones Interinstitucionales e internacionales	% de incremento de acuerdos de cooperación



Comité del PEI



Directora General

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

2.1.1 LIDERAZGO

La institución revisa periódicamente su Misión, Visión y Valores involucrando a los grupos de interés, colaboradores, directivos y encargados departamentales, asegurando la alineación de los mismos con la Estrategia Nacional de Desarrollo, a través del eje estratégico no. 4, el objetivo general 4.1, el objetivo específico 4.1.1, y la línea de acción 4.1.1.11, que cita: “*Promover la educación ambiental y el involucramiento de la población en la valoración, protección y defensa del medio ambiente y el manejo sostenible de los recursos naturales, incluyendo la educación sobre las causas y consecuencias del cambio climático...*”, de igual forma, le damos cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Plan Plurianual del Sector Público y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La misión, visión y valores son compartidos como muestra de una comunicación efectiva, a través de los siguientes medios:

- Al dorso de los carnets de identificación.
- En los murales de información.
- En las redes sociales y página web.
- En el área de recepción.

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.

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. Actualmente está vigente en su tercera versión, la cual fue socializada con todos los servidores públicos de la institución y durante el año se desarrollan programas de capacitación con los temas relacionado con la ética.

Se gestiona la prevención de la corrupción al dar fiel cumplimiento a la Ley No. 340-06 sobre Compra y Contrataciones de Bienes y Servicios, realizando todas las compras a través del Portal Transaccional. Se realizan concursos de oposición para los cargos vacantes, bajo la supervisión del Ministerio de Administración Pública (MAP), como órgano rector. La Ley No. 200-04 sobre Libre Acceso a la Información Pública se cumple con la creación de la unidad de Acceso a la Información Pública.

Contamos con Estructura organizacional, Manual de Cargos, de Funciones y de procedimientos actualizados, en los que las responsabilidades, funciones y competencias están definidas de acuerdo al Plan Estratégico Institucional y al Mapa de procesos que dan respuesta a las estrategias para cumplimiento de la misión, y están contenidas en los manuales antes descritos.

El Acuario Nacional, a través del Comité de Calidad (CC) ha trabajado con la finalidad de mejorar los procesos y servicios, a través de la elaboración del Autoevaluación CAF, Carta Compromiso Al Ciudadano, Sistema de Control Interno, Planificación Estratégica, entre otros, contribuyendo de esta manera, al logro de la mejora continua institucional.

Los directivos cumplen con todos los lineamientos establecidos al igual que todos los demás servidores públicos y participan activamente en los diferentes comités, los cuales están actualizados a la fecha.

Se establecen reuniones mensuales en las diferentes áreas y se realizan a final de cada año actividades de integración entre los directivos y sus colaboradores en un ambiente de festejo y hermandad.

Se aplica, una vez al año, la encuesta de clima organizacional en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP), con la intención de consultar a nuestros colaboradores sobre asuntos organizacionales y concluir con acciones de mejoras, con el objetivo de fomentar una comunicación efectiva, también se realizan reuniones periódicas para mantener informado a todo el personal y a través de Correos electrónico, flotas, radios, grupos WhatsApp, Redes Sociales, entre otros.

Dentro de las acciones de mejora continua, los encargados delegan sus responsabilidades en caso de tomar vacaciones o licencias, en un colaborador de su misma área y que cuente con el conocimiento para esas responsabilidades.

Se realiza un Plan de capacitación anual, el cual se ejecuta, a través de un levantamiento de las necesidades de Capacitación en cumplimiento de las metas institucionales y arrojadas por las evaluaciones del desempeño aplicadas a los colaboradores.

2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

Con la finalidad de alcanzar los objetivos estratégicos y elaborar nuestro Plan Estratégico institucional del periodo 2021-2024, según lo establece la Ley 498-06 establece el Sistema de Planificación e inversión Pública, se inició en mayo del 2021 un proceso de análisis situacional, FODA, DAFO, PESTEL el cual mostró la situación actual de la institución.

En el Plan Operativo Anual se han establecido metas y se han construido indicadores para medir su cumplimiento, alineado con el Plan Estratégico Institucional, los cuales son monitoreados de manera trimestral, a través de la Matriz de Monitoreo y Evaluación y Matriz de Programación de POAs. En otro orden, contamos con una planificación del presupuesto institucional actualizada en el Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), elaborada y monitoreada por nuestro Director Financiero y la Encargada de Planificación y Desarrollo, según la Ley Orgánica de Presupuesto Público, la Ley 423-06.

Se identifica las necesidades actuales durante la etapa de análisis de 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 práctico-teórica a profesionales del área.

Se asegura la disponibilidad con el establecimiento de las metas en los POAs, el vínculo de insumo por metas, el presupuesto del año venidero y las proyecciones de presupuesto plurianual, así como la gestión de alianzas y donaciones interinstitucionales e internacionales que permitan implementar 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.

2.1.3 PERSONAS

La Institución trabaja bajo las directrices establecidas por el Órgano rector, según Ley 41-08 de Función Pública y sus reglamentos de aplicación, garantizando que los servidores públicos sean idóneos y estén motivados, a través de políticas de remuneración, capacitación y desarrollo, programas de reconocimientos y compensación no monetarios.

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.

Nos acogemos a las disposiciones de lo establecido en el Reglamento de Reclutamiento y Selección No. 251-15, a través de concursos de Oposición, 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.

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.

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.

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.

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.

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.

A partir del año 2011, contamos con una Asociación de Servidores Públicos, (ASPAN), dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 41-08 de Función Pública, la cual fomenta la integración de los servidores públicos obteniendo a través de estos, la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.

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.

Se ha diseñado un Manual de Salud y Seguridad Ocupacional, se supervisa el uso adecuado de los equipos de protección personal y se realiza campañas de concientización, con la finalidad de prevenir accidentes laborales.

Para premiar a los colaboradores se ha diseñado un Plan de Compensación no monetaria.

2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS

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 (ISFODOSU), FUNDEMAR, Distrito Educativo 10-04, UNESCO, ALPZA, Ministerio de Medio Ambiente, Ministerio de Obras Públicas.

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.

Definimos las responsabilidades de los Acuerdos y alianzas establecidos a través de la matriz de seguimiento de acuerdos.

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 DGCP, y en la generación del documento de Pliego y ficha técnica la cual exigen el compromiso y responsabilidad social y ambiental.

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.

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.

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.

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 auditoria externa de la Contraloría General.

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.

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.

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.

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.

Cada Area presupuesta sus actividades, en función de los recursos asignados a la Institución en coordinación con la Dirección Administrativa y Financiera.

Realizamos monitoreos constantes, mediante los controles establecidos para los accesos a las diferentes carpetas públicas donde se almacenan los informes, estadísticas y actividades realizadas por la institución.

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.

La institución ha implementado la aplicación de encuesta digital a través del manejo de las herramientas tecnológicas, generando resultados rápidos y efectivos 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.

Aplicamos la TICS a través de la página Web, redes sociales, correos electrónicos y de esta 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.

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.

Contamos con herramientas proporcionadas, para la realización de diversos trabajos de forma segura, como los buzos que cuentan con equipos de 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.

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.

El Acuario Nacional cuenta con dos áreas de Parqueos, una para visitantes y otra para empleados debidamente custodiada por agentes militares.

2.1.5 PROCESOS

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.

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.

Cada proceso cuenta con un responsable a los cuales se han asignado el control de los mismos.

A partir de las revisiones que se hacen a los procesos, se realizan mejoras tendentes a su simplificación y eficientización.

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.

Se han establecido indicadores de calidad y monitoreado sus resultados por medio de la carta compromiso al ciudadano.

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

Se aplican encuestas de satisfacción que contemplan la recogida de información relacionada con la mejora de los servicios.

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, y Ministerio de Educación, entre otros.

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.

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.

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.

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

2.2.1 LIDERAZGO.

No se ha culminado el proceso de actualización de la Carta Compromiso al Ciudadano del Acuario Nacional, debido al cierre de la institución por motivo a la Pandemia.

No estamos certificados con la Norma ISO 14001 de Medio Ambiente, por restricción presupuestaria.

Está pendiente la colocación en los murales de la nueva misión, visión y valores, resultado del nuevo Plan Estratégico 2021-2024, por restricción presupuestaria.

2.2.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.

No aplica mejoras.

2.2.3 PERSONAS.

Carecemos de personal, ya que no se realizan evaluaciones de carga de trabajo por lo que se multiplican las tareas y funciones del personal existente, debido a restricción presupuestaria.

No contamos con un diccionario de competencias actualizado, a partir de la actualización del Manual de Cargos Civiles y Típicos aprobado desde abril 2021.

Está pendiente la actualización del Manual de Riesgo y Salud en el Trabajo y no se realizan de manera periódica simulacros de emergencias.

Está pendiente la actualización del Manual de Inducción, a partir de los cambios establecidos en el Plan Estratégico 2021-2024.

2.2.4 ALIANZAS Y RECURSOS.

Necesitamos el fortalecimiento del área de relaciones públicas con la finalidad de generar más alianzas estratégicas para el incremento del presupuesto (Reclutamiento de personal clave, como fotógrafo, administrador de redes sociales, diseñador gráfico, entre otros).

2.2.5 PROCESOS.

No se ha culminado la actualización del Manual General de Procedimientos, según nuevos requisitos y recomendaciones de la NOBACI.

2.3 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

2.3.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

El Acuario Nacional mide su imagen y reputación pública a través de Encuesta de Satisfacción Labor Social Estudiantil y Comunitaria/Servicio Social Universitario, Encuesta de satisfacción con Capacitación y Asesorías Docentes e Investigativa en Educación, Encuesta de satisfacción de Visitas No Guiadas, Encuestas de satisfacción de Visitas Guiadas y Coordinadas, Encuesta de Clima Organizacional.

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.

A través de los Buzones de Sugerencia nuestros Ciudadanos/Clientes, aportan ideas, para la mejora de los procesos institucionales.

La Integridad de 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%. El nivel de fiabilidad está valorado por los usuarios a través de las Encuestas de Satisfacción en un 94%.

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. Nuestro estándar establecido en los servicios comprometidos con Carta Compromiso al Ciudadano es de un 99.6%.

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.

Se ha implementado a través del WhatsApp un nuevo canal de comunicación con los Ciudadanos/Clientes, lo que ha incrementado en un 300%, 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.

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% Instituciones gubernamentales; 3% son Asociaciones y ONG.

Los resultados de medición a través del Portal de Transparencia reflejan un 97% de cumplimiento de los requerimientos durante el periodo Enero-junio 2021.

2.3.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Contamos con la página web, www.acuarionacional.gob.do, donde se comunican nuestros servicios, proyectos, información de eventos medioambientales, transparencia, noticias, compras y contrataciones, concursos realizados, memorias anuales institucionales y donde se rinde cuentas del grado de cumplimiento de metas programadas por cada área organizativa.

Para medir la percepción y conocer la motivación de nuestros servidores públicos, contamos cada año con la elaboración de la encuesta de clima organizacional, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública y los resultados obtenidos arrojaron que el 94% de los colaboradores se sienten identificados con la institución y afirman sentirse orgullosos de formar parte del Acuario Nacional. En resultados de la Encuesta de Grupo de Interés el 91% tiene una percepción positiva con la imagen de la institución como empleadora o contribuyente.

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.

El 100% de los colaboradores afirman 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.

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.

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.

Se realiza el reconocimiento al empleado del trimestre y al final del año se reconoce al Supervisor y el empleado del año, lo que mantiene motivado a nuestros colaboradores para el logro de objetivos institucionales. En el año 2020 y 2021 fueron reconocidos 8 de los 79 empleados nominales para un total de 10.12%.

2.3.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Institución aplica encuestas de satisfacción a los Ciudadanos/Clientes, a través de los servicios de capacitación entregados por el Departamento de Educación Ambiental, con el objetivo de medir la percepción de dicho servicio y la calidad del trabajo que desarrolla la institución de los temas relacionados a la conservación de especies acuáticas, dulceacuícolas y su biodiversidad.

Impactamos 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, nuestros visitantes expresan su satisfacción en las encuestas de percepción a los ciudadanos y grupos de interés, obteniendo un 97% de aceptación.

La Institución realiza acciones dirigidas a personas con discapacidad o con necesidades especiales, colocando rampas para sillas de ruedas y cochecitos de bebés, de igual forma, contamos con préstamos de sillas de ruedas a quienes lo necesiten para facilitar el acceso a nuestras instalaciones. Para disminuir los ruidos se han adquirido ventanas acústicas y puertas contra ruidos, que han disminuido en un 90% la contaminación por ruido y se ha reducido en un 80% el uso del agua potable con la instalación de llaves temporizadoras en baños de visitantes.

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: El conocimiento y conservación del medio ambiente; Interés por el estudio de las ciencias biológicas y veterinarias; La oportunidad de llevar estos conocimientos a otros lugares y apoyo en las Liberaciones de especímenes.

Como Institución comprometida con la conservación del medio ambiente y los recursos naturales, es prioridad mantener limpio el entorno, tal como se evidencia en el nivel de participación de los colaboradores en las Jornadas de Limpieza de Playas y Costas que cada 3er. sábado de septiembre se celebra en el mundo, ya que es compromiso de la institución ante la sociedad, sensibilizar a través del ejemplo y las acciones. En la actual jornada de limpieza de playa, se recolectaron 100 fundas de desechos sólidos, plásticos y cristales, así como la participación 85 personas entre colaboradores, voluntarios, y ciudadanos de la comunidad.

2.3.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

Contamos con un catálogo de servicios, publicado en nuestra página web, en donde los ciudadanos/clientes pueden ver y adquirir dichos servicios, de igual forma en el portal del Ministerio de Administración Pública (MAP), específicamente en el Observatorio Nacional de los Servicios Públicos. A través de la Carta Compromiso solo se encuentran los servicios comprometidos.

Hemos realizado Benchmarking 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, lo que ha incrementado las visitas de este sector.

El acuerdo estipulado entre el Ayuntamiento de Santo Domingo Este y el Acuario Nacional, establece el traslado de la celebración de los carnavales con un mínimo de 100 metros fuera del perímetro hacia el este y oeste del Acuario Nacional. Este acuerdo se ha cumplido a la fecha en un 100%. Acuerdo entre Acuario Nacional Instituto de Derecho Ambiental de La República Dominicana Sobre Liberación de Tortugas Marinas se cumple en lo acordado.

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.

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 Institucional y 100% Presupuesto Plurianual y portal de Transparencia.

Como una manera de mejorar el servicio de descuentos a los grupos de visitantes, se diseñó una tabla de aplicación de descuentos que es manejada directamente por las boleteras, ya que el proceso tardaba aproximadamente 30 minutos, y en la actualidad con esta mejora, el servicio es otorgado de manera inmediata.

Como resultado de las alianzas con entidades educativas sobre programas y promoción de educación ambiental, se logró 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.

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.

La institución ha ejecutado a la fecha el 55% del presupuesto acorde con los objetivos monitoreados a través de la Ejecución Físico-Financiera y 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.

2.4 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.

2.4.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

No contamos con espacio de estructura física suficiente para el personal administrativo. (Espacio para la Oficina de Acceso a la Información Pública).

No contamos con equipamiento del Laboratorio clínico de la División de la Clínica Veterinaria.

El espacio de parqueos es limitado para el acceso de los Ciudadanos/Clientes.

2.4.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

No se ha socializado la actualización del manual de procedimientos, con lo nuevos requerimiento solicitados por Contraloría con relación a las normas básicas de control interno (NOBACI).

No se ha socializado el Diccionario interno de Competencias.

2.4.3 RESULTADOS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

No tenemos alianzas con empresa que trabajen en el reciclaje de los desechos recolectados.

2.4.4 RESULTADOS CLAVES DEL RENDIMIENTO.

No se ha implementado la automatización y digitalización de algunos servicios ofrecidos.

3 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Este informe rinde un resumen de las áreas de mejora, la cuales, una vez evaluadas, servirán para la realización del Plan de Mejora Institucional para el año 2021-2022.

Trabajamos esta versión con la designación de representantes de áreas específicas, fortaleciendo la comunicación y entrega de las informaciones de manera oportuna. La reunión realizada por el equipo de trabajo permitió una mayor compenetración con la revisión de cada criterio según cada requerimiento. El involucramiento del personal en los procesos de análisis contribuye significativamente a la integración y promoción de la proactividad de los colaboradores.

La realización del autodiagnóstico ratifica las fortalezas que tiene la institución en liderazgo, persona, compromiso social, efectos sobre la población y la retroalimentación recibida a través de las encuestas, al tiempo que permite identificar las áreas de mejoras, determinar prioridades en la misma, como son: i. Aumentar las relaciones interinstitucionales e internacionales estableciendo acuerdos público-privado (APP). ii. Gestionar la inversión tanto en infraestructura física como tecnología. iii. Gestionar mayor apoyo presupuestario para la implementación de servicios de calidad y acordes a los nuevos tiempos, tal y como esperan los ciudadanos. iv. Implementar las acciones necesarias internamente para continuar la mejora continua de los procesos y los servicios.

La implementación del CAF, NOBACI, ISO y cualquier sistema que normaliza, monitorea y evalúa la gestión pública enfocada en resultado, amerita el banco de datos que registre los resultados individuales y globales del estado para facilitar la toma de decisiones en la inversión pública y lograr el desarrollo y la transparencia que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo y cualquier sistema de Calidad que garantiza la mejora continua del sector público.