

## GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL CON EL MODELO CAF (BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)

NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:



PORTUARIA DOMINICANA

AUTORIDAD

FECHA:

FEBRERO 2022



## 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación 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.

Documento Externo  
SGC-MAP

*Guía CAF 2020*  
*Página 2 de 120*

## 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 Autoevaluación 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 Autoevaluación, 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 1: LIDERAZGO.

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

##### Subcriterio 1.1. 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</p>	<p>APORDOM tiene formulada y debidamente actualizada su filosofía institucional, mediante la actualización del PEI 2021-2024: Misión, Visión y Valores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Registros de participantes de los talleres (socialización del marco estratégico), fotos, murales, publicación en el portal de transparencia.</p> <p>Actualización y socialización de la filosofía institucional según el PEI 2021-2024.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p><b>Evidencias:</b> Murales, página web, portal de transparencia, carnets de identificación de los empleados con la última actualización.</p> <p>Contamos con la filosofía institucional actualizada según el PEI 2021-2024, lo que nos ha permitido alinearnos con nuestra visión de convertir el país en un HUB interoceánico, guardando estrecha consonancia con la END 2030, con el Plan Nacional Plurianual del Sector Público y con el Plan de Gobierno.</p> <p><b>Evidencias:</b> PEI 2021-2024, murales, página web, portal de transparencia.</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>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para</p>	<p>Socialización de la filosofía institucional, objetivos estratégicos y operativos a través de un programa de capacitación.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicados, murales, publicación en redes sociales, brochures, talleres para la formulación del POA.</p> <p>Filosofía institucional actualizada según el PEI 2021-2024, el cual está fundamentado principalmente en robustecer la identidad de APORDOM, el fortalecimiento institucional, incluyendo la capacitación de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 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>todo el personal en materia portuaria y la transformación en la infraestructura tecnológica, alineándonos así con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, con el Plan Nacional Plurianual del Sector Público y con el Plan de Gobierno.</p> <p><b>Evidencias:</b> PEI 2021-2024, murales, página web, portal de transparencia.</p> <p>La institución cuenta con un Compromiso Ético que fue socializado y firmado por todo el personal. La institución cuenta con un reglamento interno.</p> <p>Se han impartido talleres sobre la gestión de la corrupción, se manejan las compras por el portal transaccional de la DGCP, donde se publican licitaciones, se cuenta con el sub-portal de transparencia actualizado. Canalizamos los conflictos de intereses o denuncias mediante el uso de buzones de quejas y sugerencias, así también mediante la línea 311.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<b>Evidencias:</b> Reglamento, registro de participantes en talleres, inducción, portal transaccional DGCP, sub-portal de transparencia, las estadísticas de los buzones y de la línea 311.	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	La Máxima Autoridad realiza reuniones periódicas con el personal donde se comunican los planes a desarrollar, fomentando una cultura del respeto y el trabajo colaborativo.  <b>Evidencias:</b> Fotos, comunicaciones y minutas.	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b> 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.	Contamos con una estructura organizacional aprobada por el Consejo de Administración de la institución.  <b>Evidencia:</b> Estructura existente.	Socialización de la estructura aprobada con todos los directores de áreas. Estructura organizativa en proceso de aprobación por el MAP.
2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y	Contamos con el Plan Operativo Anual por cada dirección, con sus respectivos	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 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>indicadores, responsables, actividades y tiempo de ejecución.</p> <p><b>Evidencias:</b> POA institucional anual, sub-portal de transparencia.</p> <p>Hemos realizado acciones de comunicación estratégica coordinada y sostenida con los colaboradores portuarios, a fin de fortalecer los vínculos con los grupos de interés, escuchándolos e informándolos, lo que ha contribuido a prevenir conflictos y malas interpretaciones, así como a proyectar una imagen de consenso de fomento del respeto mutuo y de responsabilidad social. Se realizan auditorías por otras dependencias externas (Contraloría General de la República) a fin de dar seguimiento al buen manejo y recomendaciones de mejoras para el fortalecimiento de la Gestión, haciendo énfasis en el área de Recursos Humanos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Auditorías realizadas por la CGR, visitas a los clientes, reuniones.</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el</p>	<p>Se realiza un monitoreo constante de la gestión de la información a través de la OAI, los objetivos estratégicos son</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>monitoreados por medio de la ejecución de los planes operativos anuales y su vinculación con los mismos. Se realizan auditorias periódicas de control interno, nos regimos por los procedimientos de la NOBACI.</p> <p><b>Evidencias:</b> Desarrollo y adecuación de todo el sistema electrónico institucional, correo electrónico institucional/empresarial, actualización de las firmas digitales en los correos electrónicos institucionales, sub-portal de transparencia, registros de la OAI, planes operativos anuales de cada área, indicadores de la NOBACI.</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>Modelo CAF aplicado bajo las directrices y orientaciones del MAP. Política de calidad actualizada y socializada en todas las áreas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acompañamiento del MAP en todo el proceso, comité de calidad estructurado, inducción, taller, seguimiento, política de calidad (APD-D-CAL-01).</p>	
<p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e</p>	<p>Hemos colocado una serie de contenidos en las distintas plataformas sociales de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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 medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>institución enfocados en dar un seguimiento rutinario del día a día en la operatividad de los planes y proyectos de APORDOM, manteniendo informados a la comunidad y a los grupos de interés.</p> <p>A lo interno, hemos realizado la difusión de campañas y boletines institucionales y gestionado el diseño y difusión de jornadas (vacunación, reforestación, etc.).</p> <p><b>Evidencias:</b> Artículos y publicaciones en medios escritos, murales, comunicaciones, página web, redes sociales.</p> <p>Se han formado equipos de trabajo para analizar los procesos actuales con miras a mejorarlos e incorporar nuevos sistemas de información (TIC). Se han formado diversos comités para lograr la mejora continua institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Actas de reuniones, minutas compartidas, diagramas de procesos analizados, comités de trabajo.</p> <p>Contamos con presencia en los medios de comunicación escritos, reestructuración de la página web de la institución, creación y manejo actualizado de las redes sociales, publicaciones en revistas y se crearon</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>enlaces de comunicación interna en cada área o departamento de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Artículos y publicaciones en medios escritos, murales, comunicaciones, reuniones, redes sociales, página web, revistas, etc. Programación semanal de las actividades mediante la agenda de Comunicación, intranet en proceso.</p>	
<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>Desde la Dirección Ejecutiva se evidencia un compromiso con la mejora continua de los procesos, promoviendo el cambio a las mejores prácticas. Las acciones son comunicadas a todo el personal por diferentes medios.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicaciones, reuniones sostenidas con el personal, publicaciones en las redes sociales y en la página web, webinars, capacitaciones realizadas, intranet en proceso.</p> <p>Se realizan reuniones para informar los cambios, los motivos y resultados a esperar.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reuniones, socialización, presentación de nuevos comités, fotos,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	videos, comunicados, publicaciones en la página web y redes sociales.	

**Subcriterio 1.3 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 promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>Se mantiene un seguimiento al cumplimiento del POA, procurando la consecución de los objetivos. Se mantiene un seguimiento al cumplimiento del POA, procurando la consecución de los objetivos. El Director se preocupa por identificar al personal, lo trata con respeto. Se aprecia la puntualidad por parte de los directivos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, designaciones, comunicaciones, convocatoria, reconocimientos, lista de asistencia.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>Se aprecia desde la máxima autoridad una política de puertas abiertas, trato igualitario, recibe sugerencias y quejas. Se ha implementado un sistema de citas abierto a todo el personal. Nuestra cultura organizacional está fundamentada en el respeto y el trato igualitario a todas las personas que ingresen a la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Registro de visitas, comunicaciones internas, convocatorias a reuniones, publicaciones en las redes sociales y en la página web, medidas de inclusión colocadas en la Carta Compromiso al Ciudadano, acuerdo con la fundación “Yo También Puedo”.</p>	
<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>Se realizan reuniones periódicas con los empleados; se cuenta con comités para asuntos claves, donde se ven representadas las áreas, se cuenta con buzones de sugerencias. Adicional se realizan consultas e informaciones en las reuniones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Planes de acción, videos y fotos, minutas de las reuniones, convocatorias, material audiovisual y POP.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Implementación y desarrollo del plan de capacitación al personal según detección de necesidades, cumpliendo la programación del mismo, así como talleres de socialización.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan de capacitación y listado de asistencia a los talleres, cursos impartidos, indicador del SISMAP.</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Designación y delegación en los empleados de tareas y compromisos de temas clave de la institución. Seguimiento trimestral a las responsabilidades de los empleados conforme al logro de los objetivos planteados en el POA de cada área.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicados, correos, memorándum con las designaciones, publicación de los boletines informativos y noticias relacionadas al sector, premiación al mérito, al desempeño y a la trayectoria.</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>Se han detectado las necesidades de capacitación en todas las áreas, basadas en el resultado de la evaluación por competencias realizada a cada colaborador por parte de su jefe inmediato. Además, se otorgan permisos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>para estudios, se promueven iniciativas de capacitaciones, formaciones, se imparten talleres, con la finalidad de desarrollar las capacidades técnicas y profesionales del personal de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicación enviada por la Dirección de Recursos Humanos, formulario de detección de necesidades de capacitación, plan de capacitación anual, reuniones programadas a través de la Dirección de Recursos Humanos con la MAE, permisos en los expedientes del personal.</p> <p>Se realizaron premiaciones para los colaboradores atendiendo a su trayectoria, buen desempeño y el mérito.</p> <p><b>Evidencias:</b> Ceremonia de premiación y publicación en las redes sociales, matrices de evaluación de postulados.</p>	<p>Políticas y procedimientos en proceso de elaboración.</p>

**Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Desde la Dirección Comercial se están realizando visitas a los clientes externos con la finalidad de realizar un levantamiento de información sobre las necesidades actuales de estos grupos de interés, con el objetivo de mejorar en la institución.</p> <p>Se realizó el primer foro virtual hispanoamericano sobre Derecho Portuario en la República Dominicana. Participación en la feria de Seatrade y diversos congresos de asuntos portuarios.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas enviadas, publicaciones en las redes sociales y página web, acuerdos materializados.</p>	<p>Establecer el número de clientes objetivo a visitar para este año 2022 y guardar evidencias de los hallazgos de dichas visitas.</p>
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La Dirección Ejecutiva ha sostenido diversas reuniones con personalidades del sector político, con la finalidad de estrechar las relaciones y buscar mejoras conjuntas con los diversos grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reuniones sostenidas con: la embajadora de Nicaragua, con el ministro de Energía y Minas, con el director del CEA/Bienes Nacionales, acuerdo con la MESCYT, acuerdo con el ayuntamiento de</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>SDO, acuerdo con ADOEXPO, reunión de cooperación con la ONE, fotos y publicaciones de los objetivos en las redes sociales de la institución.</p> <p>Reuniones con las diferentes autoridades que inciden en la toma de decisiones para temas relacionados con el sector marítimo y portuario. Contamos con una comisión presidencial para el desarrollo y modernización portuaria que está dirigida por el presidente del consejo de APORDOM.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas de reuniones, registro de visitas, fotos, publicaciones en la página web y las redes sociales, primer foro virtual sobre derecho portuario, participación en la feria Seatrade y en diversos congresos portuarios.</p> <p>Mesas de trabajo con los diferentes actores (públicos y privados), que inciden en la toma de decisiones para temas relacionados con el sector marítimo y portuario.</p> <p>En consonancia con las políticas públicas establecidas la institución ha desarrollado los mecanismos para impulsar la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>eficientización de los productos y servicios que se ofrecen en los puertos a nivel nacional. Creación de alianzas públicas-privadas para la modernización de los puertos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Diálogo hacia la estrategia nacional marítima y portuario, primer foro virtual sobre derecho portuario, acuerdo interinstitucional con Port Everglades, contamos con la unidad de atención a asuntos navieros (clientes directos externos), licitación para el desarrollo de puertos turísticos y comerciales, tablas de tarifas de servicios portuarios establecidas en los puertos, inauguración del Puerto Barahona, reactivación de los cruceros en el puerto Taíno Bay de Puerto Plata.</p> <p>Mediante el Programa de las Naciones Unidas (PNUD) se realizó un acuerdo con el objetivo de fortalecer la transparencia en los procesos y mejorar las operaciones mediante la creación de un Sistema de Información Actualizado. Se compraron computadoras mediante dicho acuerdo. Compra de escáneres mediante acuerdo con la comisión presidencial de modernización de puertos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>Reuniones periódicas con los representantes del sindicato portuario. Acuerdo con la MESCYT, acuerdo con el Ayuntamiento de SDO, acuerdo con ADOEXPO.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, publicaciones en las redes sociales, acuerdo con el PNUD, notas de prensa, emails, acuerdo con la MESCYT, acuerdo con el Ayuntamiento de SDO y ADOEXPO.</p> <p>Se ha restablecido la Cooperativa de los empleados. Se han realizado diversas reuniones con los navieros para fortalecer las relaciones. Comunicación permanente con los sindicatos activos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reuniones sostenidas, fotos, publicaciones en las redes sociales y en la página web de la institución, webinars impartidos, foros virtuales, etc.</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>Participación activa del Director Ejecutivo en los medios de comunicación, publicaciones constantes en las Redes Sociales, detalle de los servicios en la página web de la institución, entre otras.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Se realizan encuestas para medir el índice de satisfacción ciudadana. La institución cuenta con un Plan de Marketing actualizado.</p> <p><b>Evidencias:</b> Entrevistas, fotos, videos, página web, y redes sociales, reconocimientos otorgados, resultados de encuestas y Plan de Marketing que reposa en la Dirección Comercial.</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>Son sometidas continuamente a revisión la base legal sobre la que se sustentan la tarifa de los servicios que son ofrecidos y facturados por la Autoridad Portuaria Dominicana.</p> <p><b>Evidencias:</b> Decreto 612-05, tabla de tarifas de servicios portuarios, revisiones de la ley 70.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Se tiene una matriz de todos los grupos de interés, bajo el nombre de Directorio Portuario.</p> <p>Periódicamente se llevan a cabo conversatorios, mesas de trabajo y diálogos de amplio alcance, donde se evidencian las necesidades, expectativas y líneas de acción para el sector portuario.</p> <p><b>Evidencias:</b> Directorio portuario actualizado, lista de proveedores del estado, diálogo hacia la estrategia nacional marítima y portuaria desarrollada por la institución.</p>	<p>Realizar un acercamiento con los navieros más cercano, como, por ejemplo, un almuerzo.</p>
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>La institución analiza las reformas del sector público, a fin de contribuir a las políticas de gestión bajo los criterios de la Ley 41-08 de Función Pública, para definir estrategias a considerar en la planificación.</p> <p>Se prepara y presenta a la presidencia anualmente el informe de gestión de la entidad, donde se contemplan los avances, alcances y el desarrollo de la institución.</p> <p>Se trabaja en el Plan de Mejora Institucional de acuerdo a las mejoras propuestas luego de realizar el autodiagnóstico institucional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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><b>Evidencias:</b> Memorias de gestión anual presentada a la Presidencia, Plan de Mejora Institucional.</p> <p>Se realiza un análisis FODA, y se toma como punto de partida para la elaboración y adecuación de la filosofía institucional. La institución sigue el modelo de Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) con el fin de evaluar el nivel de riesgo en los procesos y operaciones que son realizados en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Análisis FODA realizado que sirvió de base para la elaboración del PEI 2021-2024, auditorías y ranking de control NOBACI.</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>La institución cuenta con un plan estratégico donde se plasman las necesidades de la institución traducidas en objetivos estratégicos, lo que permite elaborar y ejecutar planes y proyectos con necesidades específicas y alcanzables.</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><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional y mapa Plan Estratégico 2021-2024, aprobado por la MAE.</p> <p>La institución cuenta con un plan estratégico basado en un FODA institucional, donde participan diversos grupos de interés.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional, matriz FODA, comunicación interna.</p> <p>La institución cuenta con una división de beneficios laborales desde donde se realizan los controles de ayudas y asistencias sociales.</p> <p>La institución ha establecido políticas medioambientales por las cuales ha recibido el Premio Nacional a la Producción Más Limpia 2021. Contamos con un centro médico, una sala de lactancia, una botica popular y un centro de asistencia psicológica.</p> <p><b>Evidencias:</b> Centro de Salud Mental dirigido por la Sra. Ana Simó que está operando activamente, jornadas de vacunación contra el COVID-19, listados de asistencias</p>	<p>Evaluar la reapertura del centro odontológico de la institución.</p> <p>Proyecto Banco de Sangre APORDOM desde el Departamento Médico.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>de las charlas del Cafecito del Bienestar, registros de Consultas, Premio a la Excelencia en P+L 2021.</p> <p>La institución cuenta con un presupuesto de ingreso, lo que permite tener una proyección sobre los gastos e inversiones en los que puede incurrir la institución.</p> <p>Se evalúa el plan operativo anual, mediante informes de avance y alcance trimestral. Las tareas son ejecutadas conforme a lo presupuestado y mediante una adecuada gestión de compras.</p> <p><b>Evidencias:</b> Presupuesto anual de ingresos y gastos, ejecución presupuestaria mensual, Plan Operativo Anual (POA), Plan Anual de Compras (PAC).</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> <p>1) Implanta la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>La institución cuenta con un Plan Estratégico, cuyos objetivos son plasmados en base a prioridades que se traducen para su ejecución anualmente en los POAs.</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	<p><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico, POAs anuales colgados en el portal de transparencia institucional.</p> <p>La institución cuenta con planes y proyectos claros y sus indicadores de medición en la ejecución.</p> <p><b>Evidencia:</b> POA en cada dirección.</p> <p>Se evidencia que la institución comunica de manera eficaz mediante reuniones y mesas de trabajo con los Directores y encargados de área, los planes y proyectos y estos a su vez comunican a sus colaboradores de área, las tareas específicas y los planes de acción para lograrlos. Los proyectos son evaluados por la Dirección de Planificación y Desarrollo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convocatorias, mesas de trabajo para la elaboración del POA, fotos, registro de participantes.</p> <p>La institución cuenta con un plan operativo anual institucional y éste tiene su medición trimestral a través de un informe con los avances por proyecto. También se lleva a</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>(direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>cabo la evaluación de desempeño a los empleados.</p> <p>La institución cuenta con un proceso de mejora en la planificación, desde la Dirección de Planificación y desarrollo y con el soporte del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, hemos implementado procesos de mejora en la planificación estratégica institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe trimestral de la ejecución del POA, formularios de acuerdos y evaluación de desempeño, registro de participantes a reuniones y talleres en el MEPyD, con la participación de técnicos del área de Planificación y Desarrollo, correos y fotos, actividad de reintegración al POA, participación en el primer encuentro de planificadores estratégicos a nivel nacional realizado por el Ministerio de Planificación y Desarrollo.</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>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p> <p>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.</p>	<p>El indicador de la gestión del cambio es medido mediante la realización de las encuestas de clima organizacional y la de satisfacción ciudadana; así también mediante procesos que son mejorados en la institución.</p> <p>Hacemos uso de las TICs para la simplificación de trámites y mejorar procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reportes de resultados en encuestas, procedimientos de los procesos mejorados, actas de reuniones de los comités relacionados a la mejora de los procesos.</p> <p>Tenemos el compromiso de ser una institución vanguardista, efectiva e innovadora. Para lograrlo, hemos involucrado a todo el personal, capacitándolos según sus necesidades. Además, estamos evaluando crear un equipo capacitado como Coaching, porque nuestra meta es la excelencia.</p> <p>Prestamos atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, por esto realizamos un benchmarking en el 2021, comparando el Puerto de San Pedro con el Puerto Sandino en Nicaragua.</p>	<p>La creación del laboratorio del conocimiento está en proceso de evaluación.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p> <p>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.</p>	<p><b>Evidencia: Benchmarking Institucional 2021</b>, plan de capacitación.</p> <p>Reuniones sostenidas desde la Dirección Ejecutiva con diversos grupos de interés como son: pilotos, representantes de los sindicatos, representantes municipales de San Pedro de Macorís, acuerdo con el Consejo Nacional de Drogas, acuerdo con Port Everglades.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos firmados, visitas realizadas a los navieros, comité de modernización de los puertos, muelles pesqueros habilitados y en proceso de planificación.</p> <p>Se evidencia que la Dirección Ejecutiva impulsa a que los cambios que necesita la institución sean realizados. Se mantiene una comunicación de puertas abiertas con el personal.</p> <p>La institución ha definido todos sus servicios en su página web, certificación OGTIC. Asimismo, podemos citar el uso del correo electrónico institucional y las redes</p>	<p>Nos encontramos en la última fase de evaluación de parte de la OGTIC para obtener la certificación A2, sobre la estandarización del portal de transparencia.</p> <p>Actualizar en la página web de la institución el listado de los servicios, clasificar los que dependen de la institución de manera directa de los que dependen de las navieras, actualizar la descripción del procedimiento a seguir.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>sociales. Disponemos de un buzón de quejas y sugerencias electrónico.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, publicaciones, reuniones sostenidas con el personal, certificación A3, E1. Página web institucional.</p> <p>Los cambios son gestionados atendiendo al monto designado para cada dirección en el presupuesto asignado.</p> <p><b>Evidencias:</b> Presupuesto anual, POA.</p>	

**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>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>La institución realizó un diagnóstico de las necesidades actuales y futuras de los recursos humanos. Tenemos el Plan Operativo Anual donde se contemplan dichas necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b> Levantamiento de detección de necesidades de capacitación, programa de inducción, documento del diagnóstico y el reporte de avances en el POA.</p>	

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>Desde la Dirección de Recursos Humanos se verifica que el personal contratado cumpla con el perfil requerido para el puesto, que contribuya con el logro de la misión y la visión institucional.</p> <p>En APORDOM se han realizado premiaciones a los empleados atendiendo a su desempeño laboral, al mérito y trayectoria. Las políticas y procedimientos se encuentran en fase de revisión y/o actualización.</p> <p><b>Evidencias:</b> Políticas de selección y reclutamiento de Recursos Humanos, manual de cargos preliminar y plan de capacitación de la institución, certificados emitidos, fotos, formularios de evaluación, publicación en las redes sociales.</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>La institución cuenta con políticas de gestión de Recursos Humanos. Contamos con 16 direcciones, de las que el 50% está siendo dirigida por mujeres. Contamos con personal discapacitado, quienes se sienten comprometidos con la institución y reciben</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>un trato afable e igualitario de parte de sus directivos. Se ha activado el equipo de baloncesto de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Registro de nómina, expedientes de los empleados, registros de asistencia, publicación en las redes sociales.</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo</p>	<p>Contamos con personal discapacitado, quienes se sienten comprometidos con la institución y reciben un trato afable e igualitario de parte de sus directivos. Contamos con una política de inclusión que está disponible en la carta compromiso al ciudadano y fue socializada con todo el personal de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Publicación reciente en las redes sociales, parqueos para discapacitados y rampas. Acuerdo con la fundación “Yo También Puedo”.</p> <p>La selección y el desarrollo del personal se trabaja con base en sus descripciones de puestos. En la actualidad estamos trabajando en la actualización, debido a la aprobación de una nueva estructura.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>6) 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><b>Evidencias:</b> Descripción de puestos y formularios de solicitudes de puesto, manual de cargos en proceso.</p> <p>En APORDOM contamos con un total 1,717 colaboradores en total, de los cuales 670 son mujeres lo que significa que el 39% de los empleados son del sexo femenino. Dentro del personal directivo (directores de áreas), el 50% son mujeres.</p> <p>Se han realizado capacitaciones online por medio del INAP y de la OEA.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listado de empleados activos, nómina, Plan de capacitación, listado de participantes, certificaciones emitidas.</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>		
<p>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y</p>	<p>La institución elabora un programa de capacitación anual y gestiona un plan de formación basado en las necesidades del personal.</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>los requisitos de desempeño de las personas.</p> <p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p> <p>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).</p>	<p><b>Evidencias:</b> Programa de capacitación, formulario de detección de necesidades de capacitación y certificaciones emitidas.</p> <p>La institución ha proporcionado el personal idóneo para ocupar los diferentes puestos de trabajo garantizando que los servidores públicos cuenten con las capacidades y habilidades competentes para el desempeño de las funciones de los mismos, capacitando a los mismos de acuerdo a sus necesidades.</p> <p><b>Evidencias:</b> Programa de capacitación anual, registro de asistencia a los talleres de capacitación.</p> <p>Realizamos la conformación de equipos de trabajo atendiendo a las necesidades de diferentes áreas, así también llevamos a cabo una serie de actividades de formación con el interés de desarrollar las capacidades técnicas y profesionales del personal de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Conformación de comités, capacitaciones (presencial y virtual), registro de participantes.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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.</p>	<p>La institución elaboró el Plan de Capacitación Anual basándose en la detección de necesidades de capacitación de todo el personal, tanto en las habilidades personales y gerenciales, así como para el desarrollo de las capacidades de liderazgo en la gestión pública.</p> <p><b>Evidencias:</b> Formulario de evaluación y formulario de detección de necesidades de capacitación aplicados, comunicaciones a las diferentes áreas, plan de capacitación anual.</p>	
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>Los empleados de nuevo ingreso son guiados por sus jefes inmediatos o la persona designada por éstos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Evaluación del desempeño de los empleados, reporte de avances de los jefes inmediatos.</p>	
<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Contamos con la implementación de concursos internos para ocupar puestos vacantes.</p> <p><b>Evidencias:</b> Solicitud de vacante para puestos internos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se han realizado reuniones y capacitaciones impartidas de forma virtual, utilizando las plataformas Zoom y Teams. La institución cuenta con una página web actualizada, con redes sociales activas en las que se publican continuamente las actividades desarrolladas en la institución y los proyectos futuros.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas levantadas, publicaciones en las redes sociales, fotos.</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>La institución cuenta con el comité de emergencia oficial ante el Centro de Operaciones de Emergencias (COE), el comité de gestión ambiental, el comité de visitas a los puertos. La institución cuenta con buzones para depositar quejas y reportar conflictos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listado de los miembros del comité, publicación en las redes sociales, fotos, reporte de quejas y sugerencias emitido por la OAI.</p>	
<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</p>	<p>La Dirección de Recursos Humanos para cumplir con los requerimientos de una capacitación competente ha diseñado un formulario para evaluar el impacto del</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.	<p>desarrollo de cursos de capacitación para sus empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Formulario de detección de necesidades de capacitación, comunicación interna.</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 ideas (brainstorming)).</p>	<p>Se realizan actividades de comunicación abierta para el diálogo y motivación del personal.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reuniones, elaboración de la agenda, publicaciones en las redes sociales y la página web.</p> <p>Contamos con buzones de quejas y sugerencias en las diferentes áreas. Se ha reactivado la Cooperativa para los Empleados.</p> <p><b>Evidencias:</b> Registros de la OAI, fotos, listado de comités, actas y minutas de reunión.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Se realizan lluvias de ideas con el personal, son revisados continuamente los objetivos propuestos en cada dirección.</p> <p><b>Evidencias:</b> Hojas de constancia de reuniones, comités de trabajo, POAs, acuerdos de desempeño.</p> <p>La institución realiza encuestas de clima organizacional, se establecen acuerdos de desempeño con los colaboradores atendiendo a las directrices del MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicación enviada al MAP, informe de resultados, publicación en las redes sociales, indicadores del SISMAP.</p> <p>En la institución contamos con la línea 311 donde se pueden reportar quejas y situaciones desfavorables que se hayan presentado con los jefes inmediatos, así también tenemos buzones físicos y un buzón electrónico colgado en la página web. Se realiza la encuesta de clima organizacional atendiendo a los lineamientos del MAP.</p> <p><b>Evidencias:</b> Registros en la OAI, buzones de quejas y sugerencias, reporte de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>resultados de la encuesta de clima organizacional.</p> <p>Contamos con una estructura adecuada para el buen desenvolvimiento de las actividades de bienestar laboral, salud y medio ambiente. En nuestras instalaciones contamos con extintores y las rutas de evacuación claramente visibles para todos los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Remodelación de áreas físicas, existencia de dispensario médico y odontológico, comité de salud ocupacional, centro de salud mental, sala de lactancia, clasificación de los desechos sólidos.</p> <p>Contamos con flexibilidad laboral en casos que el personal lo amerite. El personal que necesite de algún permiso o flexibilidad en su horario de trabajo, debe solicitarlo a su jefe inmediato y éste a su vez se lo comunica a la dirección de Recursos Humanos para tomar las consideraciones de lugar.</p> <p><b>Evidencias:</b> Registro de permisos, acuerdos de días de asistencia en la semana, horarios parciales, registro de asistencia y del reloj biométrico, etc.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Contamos con facilidades tales como, rampas y parqueos para el personal discapacitado.</p> <p><b>Evidencias:</b> Señales en parqueos, rampas, fotos, publicación en las redes sociales sobre la importancia de ese recurso humano para la institución.</p> <p>Actividad “Portuaria Siembra”, jornada de reforestación. Charla sobre el cáncer de mama, facilidad para realizarse sonomamografías y pruebas PCR gratuitas al personal, jornada de vacunación contra el COVID-19, centro de salud mental, premio a la calidad y la mejora de los procesos que fue establecido recientemente, premio al mérito, la trayectoria y el desempeño.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, publicaciones en las redes sociales, estudios realizados en el dispensario médico, política del premio a la calidad y la mejora de los procesos, registro de consultas médicas, registro de evaluación del desempeño de postulantes al premio.</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
<b>La Organización:</b>		
<p>✓ 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 comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>Creamos lazos con los socios clave del sector, de la sociedad civil y sector gobierno involucrados a la institución, logrando así una mejor resolución de situaciones. Pertenecemos al Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), con quienes realizamos actividades con miras al Fortalecimiento de la Gestión Ambiental Portuaria (FOGAP).</p> <p><b>Evidencias:</b> Directorio Portuario, registro de proveedores del Estado, contratos con Ship Chandlers, fotos, página web de SICA.</p>	
<p>✓ 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</p>	<p>Acuerdos con el MIMARENA para realizar actividades que impacten positivamente al medio ambiente, como el programa de reciclaje 3R's, eliminación del uso de las botellas plásticas y el convenio interinstitucional con el Ministerio de Obras Públicas (MOPC) para ejecutar el "Plan Nacional de Rehabilitación, Remozamiento y Construcción de los</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p> <p>✓ 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>Muelles Pesqueros". Además, contamos con un comité de gestión ambiental.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minuta de las reuniones, talleres de capacitación presencial y virtual, redes sociales, página web.</p> <p>En APORDOM realizamos acuerdos y alianzas con miras a asegurar la mejora continua de los procesos, en estos se detallan las responsabilidades de las partes involucradas y cumplen con el debido proceso legal que corresponde.</p> <p>Las alianzas público privadas son evaluadas a lo interno y atendiendo a los lineamientos de la Dirección General de Alianzas Público Privada (DGAPP).</p> <p>El responsable que figura en el convenio firmado debe garantizar el cumplimiento del mismo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos-convenios firmados, alianzas establecidas, actas de reuniones sostenidas, minutas y correos electrónicos, resoluciones del consejo de administración de la institución, resoluciones de la DGAPP, áreas responsables identificadas.</p>	<p>Presentar ante el comité de transparencia y gestión la necesidad de contar con una unidad responsable de dar el seguimiento al cumplimiento de los convenios/acuerdos firmados con otras instituciones.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</li>   <li>✓ Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</li> </ul>	<p>Contamos con un comité de evaluación de las alianzas público privadas y un comité internacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Hojas de constancia de las reuniones de los comités, las actas/minutas de reunión.</p> <p>Tomamos en cuenta factores relacionados a la responsabilidad social como por ejemplo que los proveedores sean del entorno y dar apoyo a las Mipymes, de acuerdo a la Ley 340-06. Los proveedores deben poseer un certificado de Medio Ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b> Contratos con las Mipymes, listado de proveedores.</p>	

**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>Existe una política de información que incluye el funcionamiento de la institución, estructura de la misma, competencias de nuestras autoridades, entre otras informaciones. Asimismo, trabajamos</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>según las políticas de información y transparencia establecidas por el Estado Dominicano.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listado de servicios en la página web, ley 200-04 sobre libre acceso a la información pública, Decreto 612-05.</p> <p>En APORDOM contamos con una división de reclamaciones, en la que se registran todas las reclamaciones provenientes por errores en la facturación. Contamos con buzones de quejas y sugerencias, tanto físicos como electrónico. Disponemos de la línea 311 y la oficina de libre acceso a la información pública. Contamos con un comité de calidad.</p> <p>La institución ha implementado el uso de buzones de sugerencias y buzones de denuncias para recolectar las opiniones de los ciudadanos/clientes. Se realizan visitas periódicas a los clientes directos para mantener una retroalimentación constante con los mismos. Se realizan encuestas de satisfacción ciudadana.</p> <p><b>Evidencias:</b> Buzones de sugerencias y buzones de denuncias instalados en nuestra planta física y en la página web,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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</p>	<p>reporte de resultados de la encuesta, registro de reclamaciones, quejas y sugerencias reportadas en los buzones físicos y electrónico, situaciones reportadas en la línea 311, solicitudes en la OAI, las calificaciones de la DIGEIG. Minutas de reunión del comité de calidad. Guía CAF, planes de mejora.</p> <p>En APORDOM se han definido la frecuencia semestral para la realización de las encuestas de satisfacción a los ciudadanos/clientes. La última encuesta de satisfacción ciudadana fue realizada en septiembre 2021 obteniendo un índice de satisfacción de 90%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción del ciudadano/cliente realizada en septiembre 2021, procedimientos APD-P-CAL-04 y APD-P-CAL-05, indicadores 01.6 y 01.7 del SISMAP.</p> <p>Contamos con una Carta Compromiso al Ciudadano aprobada por el MAP, con la cual fortaleceremos la calidad de los servicios y la transparencia de la institución. Contamos con indicadores de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>calidad establecidos en diferentes dimensiones para cada servicio. La Carta Compromiso al Ciudadano está disponible en la página web y fue difundida por las redes sociales, así también con todos los colaboradores. Realizamos encuestas periódicas de satisfacción ciudadana para medir el nivel de satisfacción de cada servicio ofrecido.</p> <p><b>Evidencias:</b> Brochure de Carta Compromiso, fotos, página web, indicador 01.4 del SISMAP, reportes de encuestas de satisfacción ciudadana.</p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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>Eje Estratégico: Gestión económica sostenible y competitiva, que se enfoca en efficientizar las recaudaciones y mantener una efectiva planificación y ejecución presupuestaria.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Estratégico Institucional (PEI 2021 – 2024), Plan Operativo Anual (POA), ejecuciones presupuestarias.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Análisis mensual de los estados financieros y la revisión constante de las cuentas de la institución. Monitoreo y seguimiento de la Dirección de Gestión del Control a los procesos que involucran riesgos. Reuniones del Comité Financiero y Administrativo. Realización de auditorías de evaluación.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe mensual, revisión y análisis de los estados financieros, minutas de las reuniones de los comités, actas/resoluciones de auditorías realizadas.</p> <p>Garantizamos la transparencia de todos los procesos financieros haciéndolos públicos a través de nuestro portal web y ante las instituciones gubernamentales correspondientes. Revisión de las operaciones financieras por parte de la Unidad de la CGR. Además, utilizamos el portal de Compras y Contrataciones de la DGCP. Publicación de informes sobre activos fijos, cuentas por pagar, cuentas por cobrar.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informes mensuales publicados en el portal web institucional a</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>través de la oficina de libre acceso a la información.</p> <p>Implementación de las Normas Básicas de Control Interno y la utilización del portal Compras y Contrataciones de la DGCP. Revisión de las operaciones financieras por parte de la unidad de la CGR. Evaluación de los proyectos por parte del comité de compras y el comité financiero y administrativo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Indicadores de la NOBACI, las publicaciones en el portal de compras dominicanas, minutas de las reuniones sostenidas en los comités.</p> <p>Se realiza el presupuesto anual y la publicación del Plan Anual de Compras (PAC). Contamos con una Dirección Financiera donde se delegan las responsabilidades atendiendo a los cargos existentes y la estructura bajo su dependencia.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<b>Evidencias:</b> POA, presupuesto anual, PAC publicado en la DGCP y los informes de ejecución presupuestaria, informes realizados por cada área involucrada.	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>Las operaciones del control financiero son manejadas de acuerdo a los procedimientos establecidos por la Contraloría General de la República y la Cámara de Cuentas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Normas actualizadas según lo establece la CGR y los procedimientos internos, indicadores de la NOBACI, evaluación de riesgos.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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>Poseemos sistemas de almacenamiento y procesamiento de información concerniente a la operatividad de la institución, de la misma manera se capacita el personal para el manejo de dichos sistemas.</p> <p><b>Evidencias:</b> SSAD utilizado por las áreas de compras, suministro y contabilidad,</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>publicaciones en el portal transaccional de la DGCP.</p> <p>Poseemos medios de recolección de información externa para la revisión de la misma y para utilizar esta información de manera eficaz para la mejora continua.</p> <p><b>Evidencias:</b> Buzones de quejas y sugerencias, reuniones de mesas de trabajo.</p> <p>APORDOM cuenta con una administración electrónica alineada con los objetivos estratégicos institucionales. Desde la Dirección de Tecnología se realizan levantamientos de información de todos los activos de TIC y la sistematización de su gestión, buscando ver las necesidades tecnológicas existentes en la sede central y en los otros puertos, a fin de proveer a los mismos con la tecnología necesaria para la transformación digital en la que estamos enfocados, logrando con esto potenciar las habilidades digitales.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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><b>Evidencias:</b> POA, PEI, levantamiento de necesidades TICs en sede central y otros puertos.</p> <p>Se garantiza la seguridad de los sistemas existentes para evitar la difusión de información privilegiada de la institución y al mismo tiempo esta información se presenta al personal de relevancia en cada puesto de trabajo.</p> <p>Contamos con un sistema de correo institucional. A cada usuario se le asignan equipos de acuerdo a las necesidades de sus labores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Asignación de privilegios de acceso a dichas informaciones mediante la creación de usuarios y contraseñas, controles en el uso de las TICs.</p>	
<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>El intranet está en proceso.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>En APORDOM contamos con una página web en la que se utiliza el lenguaje inclusivo y adecuada para personas con discapacidades. Contamos con un personal competente que atiende de manera efectiva a todos los visitantes sin discriminación y de manera afable. Contamos con una política de inclusión colocada en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>Evidencias:</b> Página web de la institución, registro de la oficina de libre acceso a la información, Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Garantizamos la permanencia de la información en los sistemas existentes y bloqueamos los accesos a estos programas al personal que es desvinculado de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicación a TIC informando desvinculación, controles informáticos establecidos por la Dirección de Tecnología.</p>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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>La gestión de la tecnología se desarrolla basándose en los objetivos estratégicos y operativos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plan Operativo Anual, automatizaciones de procesos internos de facturación.</p>	<p>No podemos realizar análisis costo-efectividad debido a que la tecnología que poseemos tiene 18 años de antigüedad y está obsoleta. Sistema administrativo-financiero en proceso de actualización y ejecución de nuevas tecnologías.</p> <p>Proyecto tecnológico en proceso.</p>
<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</p>	<p>Actualmente estamos desarrollando varios proyectos de innovación, los cuales mejorarán la experiencia tanto a lo interno de la institución como en los clientes externos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y 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><b>Evidencias:</b> Política APD-D-TIC-01, página web institucional, Certificaciones NORTIC, adquisición de equipos, POA.</p> <p>Para mejorar el servicio prestado, hemos implementado soluciones viables, adaptables, flexibles y escalables, también contamos con página web institucional conforme a los requerimientos establecidos por la OGTIC, en la misma contamos con un portal de consultas sobre los servicios que ofrecemos, registro de nóminas de pagos, horarios de servicios e informaciones relevantes de nuestra institución.</p> <p>Autoridad Portuaria Dominicana enfatiza en ofrecer servicios online inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente, estamos trabajando en la reestructuración de la estructura de la Dirección de Tecnología, buscando así fortalecer los procesos de seguridad y control de los servicios.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal web institucional, POA, certificación NORTIC E1 y A3.</p>	<p>En proceso, el diseño e implementación de la infraestructura para e-service transaccionales.</p> <p>Certificación NORTIC A2 está en proceso.</p>
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>Hemos orientado todo el espíritu de la gestión de TIC a ser eco amigable.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procesos de compra y alquiler de impresoras.</p>	

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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>La Dirección de Ingeniería está realizando una limpieza del cableado con la finalidad de prevenir accidentes eléctricos y que los recursos energéticos sean más eficientes. La institución fue reconocida por el Ministerio de Medio Ambiente por el proyecto de "Producción Más Limpia" por los aportes y medidas institucionales a favor del medio ambiente.</p> <p>Se ha creado un cronograma de planificación de actividades de mantenimiento y servicios generales, así</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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</p>	<p>también un check list para la realización de inspecciones preventivas mensuales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, publicaciones en las redes sociales, reconocimiento por el Ministerio de Medio Ambiente, Cumplimiento de ejecución del cronograma, check list de inspecciones registradas, cronograma de proyectos de ingeniería.</p> <p>Contamos con oficinas iluminadas, salones equipados para la realización de reuniones y capacitaciones, contamos con el servicio de transporte para los empleados que residen en San Cristóbal, el Distrito Nacional, Santo Domingo Norte y Santo Domingo Este. Disponemos de una sala de espera para visitantes y una infraestructura adecuada que nos permite realizar adecuadamente nuestras funciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, planos arquitectónicos, página web.</p> <p>La institución inició la implementación de un programa de reciclaje basado en las 3R's y contamos con un centro de acopio que se encuentra en su fase final de construcción. Se han colocado zafacones</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p> <p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>identificados para los diversos tipos de desechos sólidos generados. Reconocimiento a la excelencia en Producción Más Limpia emitido por el MIMARENA.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, publicaciones en las redes sociales. Premiación a la P+L 2021. Procesos de compra de los zafacones y construcción del centro de acopio.</p> <p>En nuestras instalaciones tenemos espacios destinados al uso de la comunidad proveyendo para los mismos servicios de salud, Botica Popular, espacios para lactancia, Dispensario Médico, Centro de Salud Mental.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, registro de pacientes atendidos.</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>La Dirección de Ingeniería está realizando una limpieza del cableado con la finalidad de prevenir accidentes eléctricos y que los recursos energéticos sean más eficientes. La institución fue reconocida por el Ministerio de Medio Ambiente por el proyecto de "Producción Más Limpia" por los aportes y medidas institucionales a favor del medio ambiente.</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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><b>Evidencias:</b> Fotos, publicaciones en las redes sociales, reconocimiento por el Ministerio de Medio Ambiente.</p> <p>Se han habilitado nuevas rutas de transporte para el servicio de nuestros colaboradores. En las instalaciones contamos con un cargador para vehículos eléctricos, así como amplios parqueos a la disponibilidad de todos los colaboradores y visitantes (parqueos para embarazadas, adultos mayores y personas con alguna discapacidad motora).</p> <p><b>Evidencias:</b> Mantenimiento correctivo de las flotillas de vehículos, adquisición de nuevas flotillas para mensajería externa. Señalizaciones en las áreas de parqueo, parqueos para minusválidos.</p>	

**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
<p>La Organización:</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>La Dirección de Planificación y Desarrollo y la Dirección de Fortalecimiento Institucional realizan el levantamiento de las informaciones de los procesos de cada área de la Institución, para crear el manual de procesos y el manual de procedimientos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Manual de procedimientos, diagramas de procesos, mapa de procesos de la institución.</p> <p>Evaluación y análisis de la planificación y gestión de los procesos considerando los objetivos estratégicos de la institución y mediante la conformación de equipos de trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicaciones internas, formación de comités, POA, porcentaje de cumplimiento en el POA, indicadores de gestión.</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</p>	<p>Realizamos revisiones periódicas de los procedimientos, políticas y procesos de la institución con la finalidad de asegurar la mejora continua.</p> <p>Alineados a los ejes y objetivos vigentes (PEI 2021-2024) se realizan anualmente los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>asigna los recursos necesarios para 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>POA institucionales, logrando de esta manera ejecutar planes y proyectos que en miras de lograr el fiel cumplimiento de la mejora continua mediante el logro de estos objetivos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimientos actualizados, manual de procedimientos, planes de mejora, levantamiento del listado de procesos y procedimientos aplicables en cada dirección, PEI 2021-2024, POA anual, presupuesto anual.</p> <p>Dentro de los procedimientos, la Dirección de Fortalecimiento Institucional coloca el diagrama del proceso en los cuales se detalla la interrelación de los diferentes responsables que intervienen en el mismo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Manual de Procedimientos.</p> <p>La institución realiza frecuentemente el levantamiento de informaciones y mapeo de los procesos, para mejora de éstos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas de reuniones, actas de comité, actas de reuniones con la DGA para los levantamientos de la Ventanilla Única del Comercio Exterior (VUCE), minutas del comité técnico.</p>	<p>Actualización de la Ley 70 se encuentra en proceso.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Como miembros del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), tenemos a nuestro alcance diferentes indicadores de gestión y de competitividad internacionales que nos sirven para analizar cómo está nuestra institución en comparación con éstas.</p> <p>Proceso de creación de la oficina virtual, acuerdos con el PNUD, acercamientos de la DGA para la colocación de los servicios en la VUCE.</p> <p><b>Evidencias:</b> Planes de acción, análisis de procesos, oficina virtual (en proceso) en la página web de la institución, publicaciones en las redes sociales, acuerdo con el PNUD, levantamiento de procesos VUCE, Benchmarking 2021.</p> <p>La Dirección de Fortalecimiento Institucional realiza mapas de procesos y levanta mejoras conforme al análisis de los mismos, en conjunto con los responsables de dichos procesos quienes en conjunto procuran hacer incrementar la eficiencia de los mismos. Con el Plan</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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).</p>	<p>Estratégico Institucional logramos el fortalecimiento institucional. De igual modo a través de la Carta Compromiso al Ciudadano, establecemos los parámetros en la calidad de nuestros servicios. Nuestros colaboradores son evaluados anualmente por el acuerdo y evaluación de desempeño atendiendo a la planificación estratégica vigente.</p> <p><b>Evidencias:</b> Diagramas y análisis de procesos, Plan Estratégico Institucional (PEI 2021-2024), Carta Compromiso al Ciudadano, acuerdos y evaluación de desempeño.</p> <p>La institución hace uso de las TICs para la simplificación de trámites y mejora de procesos, avanzando en la infraestructura, software y herramientas con la adquisición de equipos nuevos, donde al ser instalados se realiza un back-up de los datos, garantizando con esto la protección de los mismos.</p> <p>Tenemos a disposición de los usuarios/clientes un buzón electrónico para recibir sus quejas, sugerencias, comentarios, etc., con el objetivo de continuar mejorando nuestros servicios.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>Toda la información recibida se maneja de forma confidencial.</p> <p><b>Evidencias:</b> Adquisición de equipos, relación de asignación de equipos, buzón electrónico de quejas y sugerencias.</p>	

**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>Desde la Dirección Comercial se han realizado visitas a los clientes con la finalidad de recibir retroalimentación del servicio brindado.</p> <p>Se definieron los atributos de calidad, dicha información se obtuvo de parte de los ciudadanos/clientes que solicitan la emisión de licencias Ship Chandler en la Dirección Logística.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas levantadas de las visitas realizadas a los clientes, registro de la línea 311 y Libre Acceso a la Información Pública, Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>La institución cuenta con incorporación a la plataforma *462, componente clave del Centro de Contacto Gubernamental (CCG) que funge como medio central de contacto entre el ciudadano y el Estado Dominicano, a través de los diferentes canales de comunicación, a través de los cuales se puede acceder a información y a diferentes servicios mediante llamada telefónica o celular, mensaje de texto y aplicaciones móviles.</p> <p>A partir de la modernización interna y del uso de los diversos canales se brindan procesos más eficientes de flujos de trabajo transparentes al ciudadano, por consiguiente, contamos con entrada de servicios en línea buscando así simplificar los trámites para el usuario/cliente.</p> <p>Además, estamos incorporados con el servicio de almacenaje a la carga de importación, a través de cuyo medio el ciudadano puede conocer el costo de dicho servicio sin necesidad de visitar los puertos del país para acceder a dicha información.</p> <p><b>Evidencias:</b> Plataforma *462, catálogo de servicios de la institución en la página web.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las 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>En la selección y contratación de personal no tomamos en cuenta las preferencias de sexo, religión, raza, etc. y estamos evaluando realizar un procedimiento que estipule esa parte. Además, estamos contemplando la creación de un cargo que le dé seguimiento al tema de la equidad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimiento Reclutamiento y Selección de Personal (APD-P-RR.HH.-01).</p> <p>Jornada de trabajo reglamentada y definida. Además, presentación de informaciones impresas, boletines informativos (mensuales) y digital, brochures, spots publicitarios y murales informativos en los pasillos de la Institución. Contamos con un portal institucional donde se encuentra la descripción de los servicios brindados en APORDOM.</p> <p><b>Evidencias:</b> Letreros visibles en diferentes áreas de la institución, página web institucional, murales, boletines emitidos.</p>	

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



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>La institución ha tenido iniciativas y actividades coordinadas de la mano con la Asociación de Navieros del país (ANRD) y el Sistema de la Integración Centroamericana (SICA). Se han establecido acuerdos con instituciones públicas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Convenios y acuerdos realizados con instituciones del estado, con instituciones sin fines de lucro y con instituciones privadas.</p>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>APORDOM ha creado grupos de trabajo con concesionarios, navieros, DGA, entre otros. Contamos con una comunicación abierta con nuestros asociados de negocio que nos permiten mejorar nuestros procesos internos y mantener una relación interinstitucional fundamentada en la confianza y el respeto mutuo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas de reuniones, listado de participantes.</p>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>En la institución se han creado diversos comités con la finalidad de mejorar el servicio brindado y solucionar problemas.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Comité de calidad, comité de remodelaciones en los puertos, comité de ética, comité técnico, comité de gestión de las redes sociales y los portales web, comité de gestión ambiental, comité de transparencia y gestión, comité de salud ocupacional, comité de compras, de finanzas y administrativo.</p> <p>Los empleados tienen toda la libertad y oportunidad de plantear sus ideas, desarrollar y proponer mejoras en los procesos actuales. Hemos implementado el Premio a la Mejora de los Procesos y la Calidad que será entregado anualmente a los colaboradores que planteen propuestas de mejora sustentadas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Buzones de sugerencias, reuniones periódicas con el personal, comunicación abierta, política de premio a la calidad, premiaciones entregadas en la campaña Portuaria Reduce 2021.</p> <p>APORDOM ha creado grupos de trabajo con concesionarios, navieros, DGA, entre otros. Contamos con una comunicación abierta con nuestros asociados de negocio que nos permiten mejorar nuestros procesos internos y mantener una relación</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>interinstitucional fundamentada en la confianza y el respeto mutuo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Minutas de reuniones, listado de participantes.</p> <p>APORDOM y la Comisión Presidencial para la Modernización y Seguridad Portuaria firmaron un acuerdo para garantizar el posicionamiento del Sistema Portuario Nacional, donde se contempla una evaluación del sistema y la elaboración de un plan de mejora a corto plazo. Con esto se incrementarán los niveles de coordinación gubernamental para mejorar el funcionamiento de las instituciones relacionadas con el manejo, utilización y servicios de los puertos dominicanos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Convenio-acuerdo realizado.</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.

#### 1. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b></p>		
<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>La imagen global de APORDOM y su reputación se miden a través de encuestas de satisfacción del ciudadano/cliente y de los servicios, realizadas semestralmente. En la encuesta realizada en marzo 2021, obtuvimos un índice de satisfacción del 81%, mientras que en la realizada en septiembre del mismo año, nuestro índice aumentó un 9%, logrando llegar a un nivel de satisfacción del 90%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción ciudadano/cliente, marzo 2021 y encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, septiembre 2021.</p> <p>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en marzo 2021, el nivel de profesionalidad obtuvo un 89% de satisfacción. La empatía obtuvo un índice de satisfacción del 83%.</p> <p>En la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios realizada en septiembre de 2021, el nivel de profesionalidad/confianza en el personal obtuvo un 93% de</p>	<p>Nuestro centro de acopio, donde manejaremos los desechos contaminantes, se encuentra en la etapa final.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>satisfacción. La empatía/accesibilidad obtuvo un índice de satisfacción del 91%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción ciudadano/cliente, marzo 2021 y encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, septiembre 2021.</p> <p>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en marzo 2021, un 84% de los encuestados consideró que en APORDOM siempre o casi siempre involucramos a los ciudadanos/clientes en sus procesos de trabajo. Un 7% consideró que a veces, 1% consideró que nunca y un 6% corresponde a una respuesta nula.</p> <p><b>Evidencia:</b> Encuesta de satisfacción ciudadano/cliente, marzo 2021.</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p> <p>5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ciudadanos.</p>	<p>El índice de Transparencia Gubernamental está en un 99%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web de la institución/ "Transparencia".</li> <li>• Evaluación mensual de la DIGEIG.</li> </ul> <p>En la institución valoramos la percepción de los clientes/ciudadanos, la que medimos a través de la realización de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>encuestas de satisfacción, buscando fortalecer la confianza de éstos y brindar servicios competitivos.</p> <p>En la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios realizada en septiembre 2021, el atributo profesionalidad/confianza en el personal/servicios obtuvo un 93%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, reporte de las encuestas de satisfacción.</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>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en marzo 2021, el índice de satisfacción en los atributos de la Confiabilidad y la Profesionalidad fueron de 87% y 89% respectivamente.</p> <p>En la encuesta de satisfacción en la calidad de los servicios realizada en septiembre 2021, el índice de satisfacción en el atributo de la profesionalidad/confianza en el personal fue de 93%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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</p>	<p><b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción ciudadano/cliente, marzo 2021 y encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, septiembre 2021.</p> <p>La institución cuenta con parqueos y rampas que facilitan el acceso de las personas con discapacidad. Los clientes que nos visitan reciben un trato afable y personalizado.</p> <p>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en marzo 2021, el 68% de los encuestados consideró que el acceso a las instalaciones de APORDOM es excelente o muy bueno. Un 27% calificó la accesibilidad como buena, un 4% como regular y un 1% fue nulo.</p> <p>En la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, el 91% de los encuestados estuvo satisfecho con el acceso a los servicios físicos y digitales de las instalaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción ciudadano/cliente, marzo 2021, encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios.</p> <p>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en marzo 2021, a los encuestados</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>se les pidió que calificasen el nivel de satisfacción general con los servicios ofrecidos en APORDOM y este fue el resultado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 65% Muy Satisfecho.</li> <li>• 28% Satisfecho.</li> <li>• 6% Medianamente Satisfecho.</li> <li>• 1% Nulo.</li> </ul> <p>En la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios realizada en septiembre 2021, el nivel de satisfacción general con los servicios ofrecidos es de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 97% Solicitud licencia Ship Chandler.</li> <li>• 94% Solicitud licencia de agentes consignatarios de buques.</li> <li>• 89% Autorización de permiso a los puertos.</li> <li>• 89% Renovación de licencias.</li> <li>• 79% Descuento en parqueo de vehículos importados.</li> </ul> <p>Lanzamiento de la campaña Portuaria Reduce, enfocada en la presentación de las acciones ejecutadas para reducir los residuos generados en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción ciudadano/cliente, marzo 2021, encuesta de satisfacción de la calidad de los</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>servicios, septiembre 2021, publicación en las redes sociales, constancia de reunión.</p> <p>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en marzo 2021, se les pidió a los encuestados que valorasen la frecuencia existente en la diferenciación para que los clientes puedan solicitar los servicios ofrecidos en APORDOM, la respuesta fue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 61% considera que siempre.</li> <li>• 17% considera que casi siempre.</li> <li>• 4% considera que a veces.</li> <li>• 12% considera que nunca.</li> <li>• 3% fue nulo.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción ciudadano/cliente, marzo 2021.</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>En la institución medimos la capacidad para la innovación a través de mejoras que hemos realizado en procesos claves, permitiendo reducir el tiempo de espera.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mejora de los procesos de pago.</li> <li>✓ Mejora en los procesos de facturación.</li> <li>✓ Simplificación de trámites administrativos.</li> <li>✓ Premio a la mejora de los procesos y la calidad.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
6) Agilidad de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Colocación de escáneres y computadoras.</li> <li>✓ Actualización de la página web institucional.</li> </ul> <p>La agilidad de la institución en la entrega de los servicios que brinda a sus clientes se mide a través de las encuestas de satisfacción. En la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, los clientes evaluaron el tiempo de respuesta donde obtuvimos un 87%, con esto logramos una mejora con relación a la encuesta realizada en marzo, donde la satisfacción fue de 66%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, septiembre 2021.</p>	
7) Digitalización en la organización.	<p>La institución ha firmado acuerdos con otras instituciones, como el ITLA, con el propósito de ofrecer una efectiva colaboración en la automatización, digitalización e integración con otros sistemas.</p> <p>Nuestro intranet se encuentra en proceso, lo que nos permitirá ofrecer un servicio más eficiente y eficaz al sector portuario, los usuarios del servicio y al público en general.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<b>Evidencias:</b> Acuerdos firmados, intranet en proceso.	

**6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:**

**1. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).	<p>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en marzo 2021, con relación a la capacidad de respuesta un 66% de los encuestados expresó que se siente satisfecho, un 27% poco satisfecho y un 7% insatisfecho.</p> <p>En la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios realizada en septiembre 2021, el atributo capacidad de respuesta obtuvo un 87% de satisfacción.</p> <p>Desempeño de la mesa de servicio: En el promedio por mes fueron atendidas 484 solicitudes, de las cuales 376 fueron tramitadas vía telefónica y 108 vía correo. El tiempo promedio de respuesta fue de 1 hora y el de solución de 3 horas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción ciudadano/cliente, marzo 2021 y encuesta</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 Compromiso).</p>	<p>de satisfacción en la calidad de los servicios, septiembre 2021.</p> <p>Para las quejas y sugerencias recibidas en la oficina del libre acceso a la información y en los buzones físicos, el tiempo de respuesta es de 15 días laborables.</p> <p><b>Evidencias:</b> Estadísticas de la oficina de libre acceso a la información pública.</p> <p>En la División de Reclamaciones, hemos recibido un total de 291 reclamos en el período enero-diciembre 2021.</p> <p><b>Evidencias:</b> Registro de reclamaciones en el departamento de facturación.</p> <p>La institución cumple con todos los requisitos en materia reglamentaria de acuerdo al marco legal en el que desempeñamos nuestras labores. En tal sentido, todo el marco legal se encuentra disponible en la página web de la institución.</p> <p>Contamos también con nuestra primera Carta Compromiso al Ciudadano, donde evidenciamos nuestro enfoque basado en la mejora continua y la satisfacción de los</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>ciudadanos/clientes mediante la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la atención al usuario.</p> <p><b>Evidencias:</b> Página web de la institución, Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	

## 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>Los canales de información para nuestros clientes son: Central telefónica, redes sociales, Oficina de Libre Acceso a la Información, información escrita y página web.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Central Telefónica: La Central telefónica, en su opción 0, recibe llamadas diarias, las cuales son canalizadas a las áreas correspondientes que requiere el cliente. La Central ha recibido desde agosto de 2021 a enero 2022: Llamadas entrantes: 16,107. Llamadas salientes desde la Central hacia los puertos: 750. Reenvío de llamadas de un departamento a otro: 7,535.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales (Twitter, Instagram, Facebook, Youtube).</li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información.</li> <li>• Página web.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Estadísticas de la Dirección de Tecnología, página web, redes sociales, OAI.</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>La información se encuentra disponible de manera correcta, clara y oportuna.</p> <p><b>Evidencias:</b> Página web, sub-portal de transparencia y redes sociales.</p> <p>La Autoridad Portuaria Dominicana a través de la Dirección de Planificación y Desarrollo y su dependencia Sección Estadística, presentan un informe trimestral del movimiento portuario a nivel nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe estadístico, portal de transparencia (página web), portal de datos abiertos.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Nos hemos enfocado en que en las operaciones diarias de la institución sean evidente la eficacia, la eficiencia y la transparencia, mediante la entrega oportuna de informes y reportes tanto a la máxima autoridad como a la opinión pública a través de la OAI. Contamos con el sub-portal de transparencia, donde se encuentran los datos al alcance de los clientes/ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Sub-portal de transparencia, reportes y estadísticas entregadas por la OAI y publicadas en la página web.</p>	
<p>5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p>	<p>El horario de servicios al público general en la sede central se cumple en un 100%, de lunes a viernes, de 8:00 am hasta las 4:00 pm.</p> <p>Los servicios relacionados a las operaciones en muelles y patios de los puertos inician a las 7:00 am a 10:00 pm, en cumplimiento del Decreto 384-18, con el objetivo de fomentar el aumento de las exportaciones y la competitividad del país en el comercio exterior. Los superintendentes de puertos trabajan turnos rotativos con la finalidad de supervisar las operaciones portuarias durante las 24 horas del día.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>6) Tiempo de espera.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Reglamento Interno Institucional, Código Laboral de la Rep. Dom. (Ley 16-92), y Decreto 384-18, Informes de Asistencia.</p> <p>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en marzo 2021, con relación a la capacidad de respuesta un 66% de los encuestados expresó que se siente satisfecho, un 27% poco satisfecho y un 7% insatisfecho.</p> <p>En la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios realizada en septiembre 2021, el atributo capacidad de respuesta obtuvo un 87% de satisfacción.</p> <p>Desempeño de la mesa de servicio: En el promedio por mes fueron atendidas 484 solicitudes, de las cuales 376 fueron tramitadas vía telefónica y 108 vía correo. El tiempo promedio de respuesta fue de 1 hora y el de solución de 3 horas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción ciudadano/cliente, marzo 2021 y encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, septiembre 2021, reportes de la mesa de servicio.</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en marzo 2021, con relación a la capacidad de respuesta un 66% de los encuestados expresó que se siente satisfecho, un 27% poco satisfecho y un 7% insatisfecho.</p> <p>En la encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios realizada en septiembre 2021, el atributo capacidad de respuesta obtuvo un 87% de satisfacción.</p> <p>Desempeño de la mesa de servicio: En el promedio por mes fueron atendidas 484 solicitudes, de las cuales 376 fueron tramitadas vía telefónica y 108 vía correo. El tiempo promedio de respuesta fue de 1 hora y el de solución de 3 horas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción ciudadano/cliente, marzo 2021 y encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, septiembre 2021.</p>	
8) Costo de los servicios.	<p>El costo de los servicios está en función del tipo de cambio y se detalla en el tarifario de servicios portuarios que emite la Dirección Financiera, de acuerdo al Decreto 612-05, sobre el Reglamento de Prestación de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Servicios de la Autoridad Portuaria Dominicana y de la variación del IPC.</p> <p><b>Evidencias:</b> Tarifario de Servicios Portuarios y Decreto 612-05, sobre el Reglamento de Prestación de Servicios de la Autoridad Portuaria Dominicana y Página Web. Listado de servicios disponibles en nuestra página web.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Listado de servicios actualizados en la página web.</li> <li>✓ Estadísticas de oficina de libre acceso a la información.</li> <li>✓ Actualización de los servicios en el “observatorio de funcionarios y servicios”.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Estadísticas de la oficina de libre acceso a la información pública, página web institucional, indicador 01.5 del SISMAP.</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>Autoridad Portuaria Dominicana se encuentra en mesa abierta de diálogo y consulta con los grupos de interés vinculados, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• APORDOM realizó el primer Foro Virtual Hispanoamericano de Derecho Portuario en República Dominicana llevado a cabo los días 12 y 13 del mes de mayo 2021.</li> <li>• Autoridad Portuaria Dominicana ha planificado la creación de la primera Escuela Marítima Portuaria del país, esto con la colaboración del sector naviero.</li> <li>• Contamos con el comité de modernización de los puertos que está formado por diversos representantes del sector político y empresarial.</li> <li>• Reuniones auspiciadas por la Dirección Ejecutiva ha sido sostenidas con los sindicatos y los representantes de empresas Ship Chandlers con la finalidad de identificar mejoras en el servicio.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Convocatorias, registro de participantes, acuerdos arribados, fotos,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>publicaciones en las redes sociales y la página web.</p> <p>En los informes de los buzones de quejas y sugerencias, no se han reportado ningún tipo de quejas o sugerencias.</p> <p>En las visitas realizadas por Dirección Comercial se han recibido 4 sugerencias de parte del sector naviero, las cuales fueron atendidas y respondidas vía correo electrónico.</p> <p><b>Evidencias:</b> Buzones de sugerencias, minutas de las visitas realizadas por la encargada de asuntos navieros.</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Línea de Servicio del Gobierno *311</li> <li>✓ Línea especial de asistencia 24 horas con el número 829-761-3434 para ofrecer información a los clientes y usuarios sobre la carga y descarga de sus mercancías en nuestros puertos.</li> <li>✓ Oficina Virtual, en proceso de finalización en la página web.</li> <li>✓ Actualización de la página web.</li> <li>✓ Acuerdo firmado con el PNUD.</li> <li>✓ Buzón de quejas y sugerencias electrónico.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Actas de reuniones, página web, acuerdos firmados, reporte estadístico de la OAI.</p> <p>En la encuesta de satisfacción ciudadana realizada en marzo 2021, se les pidió a los encuestados que valorasen la frecuencia existente en la diferenciación para que los clientes puedan solicitar los servicios ofrecidos en APORDOM, la respuesta fue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 61% considera que siempre.</li> <li>• 17% considera que casi siempre.</li> <li>• 4% considera que a veces.</li> <li>• 12% considera que nunca.</li> <li>• 3% fue nulo.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Encuesta de satisfacción ciudadano/cliente, marzo 2021.</p> <p>Las encuestas de satisfacción ciudadana serán realizadas semestralmente. La Dirección Comercial planifica visitas periódicas a las navieras con la finalidad de identificar oportunidades.</p> <p><b>Evidencias:</b> Procedimiento de Satisfacción del Cliente y del Ciudadano. Visitas realizadas a las navieras.</p>	

#### 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>APORDOM hace partícipes a los clientes/ciudadanos utilizando instrumentos valiosos como encuestas de satisfacción y buzones físicos y electrónico, donde pueden depositar sus quejas, sugerencias, consultas, observaciones, etc., lo que nos permite mejorar continuamente la calidad de los servicios que ofrecemos y fortalecer la confianza de los clientes/ciudadanos. Además, contamos con personal capacitado para dar el adecuado seguimiento a cada solicitud, queja, sugerencia, reclamo, etc.</p> <p><b>Evidencias:</b> Encuestas de satisfacción del cliente y de los servicios, buzones de quejas y sugerencias (físicos y electrónico), reportes de las reclamaciones recibidas.</p>	
<p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La institución posee un índice de transparencia gubernamental en un 99%, así también disponemos de una Oficina de Acceso a la Información Pública.</p> <p><b>Evidencias:</b> Página web, índice de transparencia gubernamental y evaluaciones de la DIGEIG.</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.**

**1. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).		
2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>buscamos y los valores con los que nos comprometemos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicaciones, jornadas para captura de huellas y fotos de carnet.</p> <p>En la institución contamos con varios comités que sostienen reuniones periódicas, a fin de realizar cambios y mejoras de los procesos. Podemos citar al comité de calidad, el cual tiene la finalidad de realizar el autodiagnóstico institucional, bajo la supervisión del MAP, surgiendo de éste el Plan de Mejora con las acciones que debemos llevar a cabo para conseguir el fortalecimiento institucional. Además, la elaboración del POA es realizada con la participación de directivos.</p> <p>Contamos también con el Premio a la Mejora de los Procesos y la Calidad en el cual motivamos la participación de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b> Constancia de reuniones de los comités, reuniones de directivos para la formulación del POA, Premio a la Mejora de los Procesos y la Calidad (APD-D-CAL-03).</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>En la institución nos cercioramos de que cada persona que ingrese tenga firmado el compromiso ético, el cual se encuentra en el expediente del personal y tiene la finalidad de comprometer a los colaboradores en la promoción de las buenas prácticas y el apego a los principios, valores éticos y de integridad propia de la función pública.</p> <p><b>Evidencias:</b> Compromiso ético que reposa en el expediente del personal.</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>APORDOM cuenta con la aplicación de encuestas de clima organizacional, con buzones de quejas y sugerencias (físicos y electrónico) y la Línea 3-1-1, donde tomamos en cuenta a nuestro recurso humano, con la finalidad de escuchar su voz y mejorar sus condiciones de trabajo.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultados de encuesta del Clima Organizacional, buzones de quejas y sugerencias, Línea 3-1-1.</p>	
<p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>En la institución nos comprometemos a realizar actividades de integración de nuestros recursos humanos. Hemos realizado dos jornadas de reforestación “Portuaria Siembra” que han estado</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>acompañadas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. Las jornadas de reforestación son realizadas semestralmente. Estas actividades de integración del personal las realizamos para que éstos se comprometan con la comunidad, con el medio ambiente, llevando a cabo acciones que los hagan crecer a nivel personal.</p> <p>Hemos participado en exitosas jornadas de vacunación, logrando que miles de ciudadanos sean vacunados contra el COVID-19. También llevamos a cabo jornadas de vacunación para inmunizar a nuestros colaboradores contra la Hepatitis B y el Tétanos y jornadas de Sonomamografía.</p> <p>Contamos con un acuerdo con la fundación “Yo También Puedo” donde se acordó que personas con condiciones especiales como autismo, síndrome de Down, entre otros, puedan tener una inclusión laboral en la institución.</p> <p>Podemos citar también que contamos con un dispensario médico donde son atendidos tanto los colaboradores de la</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p>	<p>institución como personal externo (de la comunidad).</p> <p>Realizamos convenios interinstitucionales con instituciones educativas, con el objetivo de que los estudiantes puedan realizar pasantías en la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, publicaciones en las redes sociales, estadística de pacientes atendidos, acuerdos-convenios firmados.</p> <p>Hemos tenido avances en materia de tecnología, innovaciones e implementaciones. Usamos las TIC para simplificación de trámites y mejora de procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación SASP.</li> <li>• Implementación Sistema Help Desk.</li> <li>• Implementación de Correo Electrónico Institucional.</li> <li>• Distribución de Equipos Móviles.</li> <li>• Sistema de Control de Activos de TIC.</li> <li>• Implementación de sistema de Carnetización de colaboradores.</li> <li>• Implementación nuevo portal de transparencia.</li> <li>• Robustecimiento de la ciberseguridad.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de equipos de cómputos de los colaboradores.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Sistema SASP, sistema Help Desk, correo electrónico, equipos móviles entregados, página web, portal de transparencia, adquisición de equipos, toma de fotos y huellas.</p> <p>En la institución estamos enfocados en una transformación total tecnológica del Sistema Portuario Nacional, con el objetivo de lograr la eficacia de todas las operaciones, lo que ha impactado positivamente las labores que realizamos. Podemos resaltar que hemos realizado cambios en procesos de caja chica que requerían la compra de talonarios (desembolso/reembolso) o en el proceso de viáticos que requería de mucho tiempo y actividades innecesarias. Al suprimir la compra de los talonarios, logramos reducir costos.</p> <p>Con la digitalización de los procesos en caja chica, simplificamos trámites que anteriormente se hacían de forma obsoleta.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
9) La agilidad de la organización.	<p><b>Evidencias:</b> Formularios para solicitud de desembolso/reembolso de caja chica y formulario de solicitud de viáticos.</p> <p>Tenemos en proceso un Proyecto Tecnológico que nos permitirá dar el gran salto tecnológico en busca de avanzar en la simplificación de los procesos, mejorar las aplicaciones y herramientas utilitarias y así estandarizar y agilizar las operaciones y procesos administrativos/portuarios, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas del ciudadano. En ese tenor, cabe resaltar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Intranet en proceso.</li> <li>✓ Creación de oficina virtual.</li> <li>✓ Diseño e implementación de la infraestructura para e-service transaccionales.</li> <li>✓ Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Intranet, oficina virtual en proceso, levantamientos realizados para la VUCE.</p>	

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

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
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>El liderazgo y la Participación obtuvo un resultado positivo de 92.83% atendiendo a los resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte de resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional 2021.</p>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>El indicador de Normatividad y Proceso obtuvo un 83.29% de positividad atendiendo a los resultados en la encuesta del clima organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte de resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional 2021.</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>El indicador de Cantidad de Trabajo obtuvo un 74.01% de positividad atendiendo a los resultados en la encuesta del clima organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte de resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional 2021.</p>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>El indicador Capacitación Especializada y Desarrollo obtuvo un 80.96% de positividad</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>atendiendo a los resultados en la encuesta del clima organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte de resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional 2021.</p> <p>El indicador Comunicación obtuvo 87.88% de positividad atendiendo a los resultados en la encuesta de clima organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte de resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional.</p>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>El indicador de Colaboración y Trabajo en Equipo obtuvo un 89.57% de positividad atendiendo a los resultados en la encuesta del clima organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte de resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional 2021.</p>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>El indicador de Mejora y Cambio obtuvo un 82.99% de positividad atendiendo a los resultados en la encuesta del clima organizacional.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<b>Evidencias:</b> Reporte de resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional 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>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p> <p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>El indicador de Relación con los empleados/colegas/colaboradores obtuvo un 91.85% de positividad atendiendo a los resultados en la encuesta del clima organizacional. El indicador de Comunicación obtuvo un índice positivo de 87.88%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte de resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional 2021.</p> <p>El indicador de Calidad de Vida Laboral obtuvo un 90.64% de positividad atendiendo a los resultados en la encuesta del clima organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte de resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional 2021.</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>El indicador de Equidad y Género obtuvo un 78.87% de positividad atendiendo a los resultados en la encuesta del clima organizacional. La Calidad y Atención al Usuario obtuvo un 87.9% de positividad.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte de resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional 2021.</p>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.	<p>El indicador de Cantidad de Trabajo obtuvo un 74.01% de positividad atendiendo a los resultados en la encuesta del clima organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte de resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional 2021.</p>	

**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
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>El indicador de Servicio Profesional de Carrera obtuvo un 61.49 % de positividad atendiendo a los resultados en la encuesta del clima organizacional. Los indicadores de Liderazgo y Trabajo en Equipo obtuvieron una positividad de 92.83% y 89.57% respectivamente.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Motivación y empoderamiento.</p> <p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p><b>Evidencias:</b> Reporte de resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional 2021.</p> <p>Una forma de motivar al personal es a través del reconocimiento a su desempeño individual en las labores realizadas. El indicador de Reconocimiento Laboral obtuvo una positividad de 79.36%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte de resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional.</p> <p>El indicador Calidad y Orientación al Usuario obtuvo un 87.91 de positividad y el de Capacitación Especializada y Desarrollo obtuvo un 80.96% de positividad, atendiendo a los resultados en la encuesta del clima organizacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte de resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional 2021.</p>	

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

**1.Resultados generales en las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>Contamos con un índice de rotación de: -4.78%. No se han reportado quejas ni se han incurrido en huelgas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Comunicación enviada al MAP, licencias médicas, permisos, buzones de quejas y sugerencias.</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>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</p>	<p>El indicador de Mejora y Cambio obtuvo una positividad de 82.99%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte de resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional 2021.</p> <p>Se ha reportado un dilema ético ante el comité de ética de la institución, el cual ha sido solucionado.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de trabajo del comité de ética 2021.</p> <p>Contamos con una participación activa en las actividades de Responsabilidad Social.</p> <p><b>Evidencias:</b> Listado de participantes, fotos, comunicaciones, publicaciones en las redes sociales y la página web institucional.</p> <p>La institución cuenta con cero quejas reportadas en el buzón de sugerencias.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>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>Las estadísticas entregadas por la OAI para el periodo enero-diciembre 2021 son la siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 6 solicitudes de forma física.</li> <li>✓ 46 solicitudes de forma electrónica.</li> <li>✓ 3 solicitudes en la línea 311.</li> <li>✓ Todas las solicitudes fueron atendidas en el tiempo estipulado por la ley para tal fin.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Registro de quejas y reclamaciones que realiza la OAI.</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>El índice de positividad del indicador de Enfoque a Resultados y Productividad es de 89.77%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte de resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional 2021.</p>	
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>El indicador del uso de la tecnología obtuvo una positividad de 67.68%.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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><b>Evidencias:</b> Reporte de resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional 2021.</p> <p>El indicador de Capacitación y Desarrollo obtuvo una positividad de 80.96%</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte de resultados obtenidos en la encuesta del clima organizacional 2021.</p> <p>Premiación a los Empleados Destacados Durante su Trayectoria en APORDOM. Reconocimiento “Premio a la Mejora de los Procesos y la Calidad” a 3 empleados por sus mejoras y aportes en el Proyecto de Producción Más Limpia que ha sido llevado a cabo bajo la coordinación de la Dirección de Calidad y la Dirección De Recursos Humanos. Esta premiación se realizará anualmente.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, Publicaciones en las redes sociales.</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:**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Opinión de la sociedad respecto a:</b></p> <p>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 financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>La institución ha desarrollado diversas actividades abiertas para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de zonas aledañas a la institución, así también a sus colaboradores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Botica Popular.</li> <li>✓ Consultorio Médico: 989 consultas médicas.</li> <li>✓ Sección Enfermería: 843 trabajos realizados a pacientes.</li> <li>✓ Evaluación Médica Domiciliaria: 2 pacientes.</li> <li>✓ Vacunación contra el COVID-19 (actividad coordinada junto a la HIT): 293 colaboradores de APORDOM.</li> <li>✓ Entrega de uniformes al equipo de baloncesto para motivar a los integrantes a realizar ese deporte.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Estadísticas general de pacientes atendidos y trabajos realizados de enero 2021 a enero 2022 en el Departamento Médico.</p>	
<p>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</p>		<p>No se han realizado estudios para medir la percepción de la comunidad.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p> <p>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.</p> <p>5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la 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>No se han realizado estudios para medir la percepción de la comunidad.</p>

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

**Indicadores de responsabilidad social:**

Documento Externo  
SGC-MAP

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 suministros como agua, electricidad y gas).</p>	<p>La institución ha realizado diversas actividades para preservar y mantener los recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entrenamientos en Producción Más Limpia.</li> <li>✓ Jornada semestral de Reforestación "Portuaria Siembra".</li> <li>✓ Los proveedores que prestan el servicio de alquiler de impresoras, deben poseer el certificado de medio ambiente y se encargan del tóner de las mismas.</li> <li>✓ Actividad Portuaria Reduce donde se le hizo entrega a cada colaborador de un termo de agua con la finalidad de eliminar el consumo de las botellas plásticas.</li> <li>✓ Regulación de la temperatura de los aires acondicionados.</li> <li>✓ Uso de materiales desechables de cartón con la finalidad de eliminar el uso del plástico.</li> <li>✓ Limpieza de cables eléctricos con la finalidad de ahorrar energía eléctrica.</li> <li>✓ Incremento del uso del correo electrónico con la finalidad de reducir el uso del papel.</li> </ul>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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><b>Evidencias:</b> Comunicaciones al personal, capacitaciones realizadas, afiches colocados, publicaciones en las redes sociales de la institución.</p> <p>Se han establecido alianzas con grupos de interés para fortalecer las relaciones entre Comunidad-Puerto y el empoderamiento de la Cultura Marítima y Portuaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pertenece al Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), con quienes realizamos actividades con miras al Fortalecimiento de la Gestión Ambiental Portuaria (FOGAP).</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos firmados, fotos, publicaciones en la página web.</p> <p>La institución mantiene una presencia activa en los medios de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 113 publicaciones en periódicos impresos.</li> <li>✓ 248 publicaciones en impresos web.</li> <li>✓ 1347 publicaciones en medios digitales.</li> <li>✓ 24 publicaciones en canales de TV.</li> <li>✓ 184 publicaciones en canales Web.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>✓ 1916 publicaciones en total.</p> <p><b>Evidencia:</b> Reporte de la Dirección de Comunicaciones.</p> <p>La institución realiza diversos aportes y asistencia a minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas. Hemos firmado acuerdos con centros educativos para motivar la inserción de jóvenes en la actividad portuaria y al mismo tiempo lograr la formación de los colaboradores portuarios.</p> <p>Hemos desarrollado una cultura organizacional enfocada en las personas, donde el respeto a la diversidad es fundamental, por tal razón contamos con personal discapacitado y tenemos un acuerdo con la fundación “Yo También Puedo” desde donde hemos empleado a tres personas con condiciones especiales.</p> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos-convenios firmados con MESCYT, CEF, UDIMA y la fundación “Yo También Puedo”.</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>Cada efeméride patria realizamos actividades presentando los honores a los próceres de la patria. La institución depositó una ofrenda floral en el Altar de la Patria como parte de los actos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>conmemorativos que iniciaron el 26/1/2022 con el natalicio del patricio Juan Pablo Duarte.</p> <p>Hemos recibido la visita de estudiantes y maestros de colegios y politécnicos entre los que se encuentran el Colegio de Estudios Generales y de Servicios (CEGES) y el Instituto Politécnico de Cambita Garabitos, con la finalidad de que puedan conocer nuestras instalaciones y las funciones que realizamos a favor de todo el Sistema Portuario Nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de las visitas, publicaciones en la página web y redes sociales.</p> <p>Hemos participado en congresos, foros, conferencias, ferias nacionales e internacionales, a fin de presentar los avances en la transformación del Sistema Portuario Nacional, intercambiar conocimientos y estrategias con otras instituciones, establecer relaciones interinstitucionales y fomentar alianzas estratégicas.</p> <p>✓ Primer Foro de Ciudades Portuarias de América Latina y Caribe 2021.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 programas).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Foro empresarial “Construyendo la Transformación del Desarrollo Regional”</li> <li>✓ XXVII Conferencia Anual de la Florida Caribbean Cruiseline Association (FCCA).</li> <li>✓ XIX Congreso Regional de Auditoría Interna, Riesgo, Gestión de Control y Finanzas (CRAICG).</li> <li>✓ Feria Internacional Seatrade Cruise Global.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Fotos, publicaciones en la página web y en las redes sociales.</p> <p>Por motivo de la pandemia y para la prevención de riesgos de salud de nuestros colaboradores, hemos realizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornadas de vacunación contra COVID-19.</li> <li>• Pruebas rápidas contra COVID-19</li> <li>• Jornadas de vacunación contra Hepatitis B y el Tétanos.</li> <li>• Jornadas de Sonomamografía.</li> </ul> <p>Logramos vacunar a miles de personas, trasladándonos a varias provincias: El Seibo, La Romana, San Cristóbal.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>Evidencias:</b> Estadísticas de pacientes atendidos en Dispensario Médico.</p> <p>Por los aportes al medio ambiente que ha realizado la institución con la implementación de un programa de reciclaje basado en las 3R's, recibimos el Premio Nacional a la Excelencia en Producción Más Limpia emitido por el MIMARENA. Algunas de las acciones que logramos para recibir el reconocimiento fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implementamos mediciones de las cisternas, logrando un ahorro mensual de RD\$ 10,000 en el consumo del agua.</li> <li>✓ Reducción en el consumo energético.</li> <li>✓ 65% reducción en la generación de residuos plásticos (kg/año).</li> <li>✓ Clasificación de residuos sólidos.</li> <li>✓ Eliminación de botellas plásticas.</li> <li>✓ Colocación de bebederos de agua en las áreas.</li> <li>✓ Entrega de termos para todos los colaboradores de la sede central y otros puertos.</li> <li>✓ Creación de un centro de acopio.</li> </ul> <p>Control de temperatura en los aires acondicionados.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	Evidencias: Premio a la Excelencia en P+L 2021, publicaciones en redes sociales.	

**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 “Outcomes” (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>El índice de satisfacción ciudadana se encuentra en un 90%.</p> <p><b>Evidencias:</b> Resultado de encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios, septiembre 2021.</p> <p>Los servicios ofrecidos en Autoridad Portuaria Dominicana permiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Facilitar el comercio internacional.</li> <li>-Generar fuentes de empleo.</li> <li>-Atraer la inversión extranjera.</li> <li>-Gestionar nuevas tecnologías.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Plan estratégico institucional, reporte estadístico.</p> <p>Contamos con un análisis comparativo entre el Puerto de San Pedro y el Puerto de Sandino en Nicaragua, implementando por</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>primera vez el Benchmarking Institucional, lo que nos permitirá estar a la vanguardia de las buenas prácticas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Benchmarking Institucional 2021.</p> <p>En la institución se realizan acuerdos y contratos con diversas entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales, en los cuales se cumplen con las especificaciones indicadas en los mismos. En el periodo enero-diciembre 2021 en APORDOM se han realizado los siguientes acuerdos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acuerdo Interinstitucional entre la Comisión Presidencial para la Modernización de los Puertos.</li> <li>✓ Convenio de Cooperación Tecnológica, entre el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) y APORDOM.</li> <li>✓ Acuerdo Interinstitucional entre el Cuerpo Especializado de Seguridad Portuaria (CESEP) y APORDOM.</li> <li>✓ Acuerdo de Colaboración entre APORDOM y el Centro de Estudios Financieros, la Universidad a Distancia de Madrid, UDIMA y CEF-Santo Domingo.</li> <li>✓ Convenio Interinstitucional entre</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>APORDOM y el Ayuntamiento de Santo Domingo Oeste.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acuerdo Interinstitucional entre APORDOM y el Ministerio de Obras Públicas (MOPC).</li> <li>✓ Acuerdo de desempeño Institucional para la aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) entre el Ministerio de la Administración Pública (MAP) y APORDOM.</li> <li>✓ Acuerdo Interinstitucional entre Autoridad Portuaria Dominicana (APORDOM) y la Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO).</li> <li>✓ Acuerdo de cooperación financiera de parte del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) en conjunto con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo para intervenir el puerto de Haina.</li> <li>✓ Acuerdo Interinstitucional con el Ministerio de Obras Públicas (MOPC) para la ejecución del "Programa de Rehabilitación y Ampliación del Puerto de Manzanillo y vías de conectividad".</li> <li>✓ Acuerdo Interinstitucional de cooperación entre Port Everglades y</li> </ul>	



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>APORDOM.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acuerdo de cooperación con el Consejo Nacional de Drogas.</li> <li>✓ Acuerdo interinstitucional de colaboración académica con el Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC).</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos firmados, publicaciones en la página web institucional y en las redes sociales.</p> <p>Certificaciones NORTIC A3 y E1.</p> <p><b>Evidencias:</b> Informe de las auditorías realizadas.</p> <p>Oficina virtual en proceso, que estará disponible en la página web. Con esta oficina virtual se mejora la calidad del servicio brindado a los clientes, así también fortalecerá la comunicación y el tiempo de respuesta a las solicitudes emitidas.</p> <p><b>Evidencia:</b> Plan de Tecnología.</p> <p>El Puerto Amber Cove recibió su certificado de cumplimiento en las reglamentaciones del Código Internacional</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>para la Protección de Buques y de las Instalaciones Portuarias (PBIP).</p> <p>En todos los puertos cumplimos con las disposiciones del Ministerio de Medio Ambiente y Salud Pública en cuanto al manejo de la carga y el tratamiento a los desechos de los buques.</p> <p><b>Evidencias:</b> Certificado de Cumplimiento del Código PBIP, publicación en las redes sociales.</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
Eficiencia de la organización en términos de:		
1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.	<p>La eficiencia institucional está altamente ligada a la ejecución de la Planificación Estratégica, de ahí la importancia en asegurar que nuestro PEI 2021-2024 contenga los Ejes y Objetivos que marquen la ruta de ejecución de la Autoridad Portuaria Dominicana.</p> <p>Con Marcado Énfasis en los proyectos planteados en el POA 2022 (80 proyectos en total), se encuentran los objetivos,</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p>	<p>Fortalecimiento Institucional y Eficiencia en los Servicios Portuarios, lo que nos permitirá dar respuesta al Plan Nacional Plurianual del Sector Publico (PNPSP) con acciones y ejecuciones que se transformarán en productos entregables tanto interno como externo (Validados por el MEPYD).</p> <p><b>Evidencias:</b> Presupuesto y ejecuciones, informe de seguimiento trimestral/semestral de los POAs de las diferentes direcciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Creación de la oficina virtual con la que se mejorarán los procesos de facturación y fiscalización.</li> <li>✓ Creación de la Dirección de Fortalecimiento Institucional, mediante la cual se analizan los procesos y se procura la mejora continua.</li> <li>✓ Proyecto tecnológico para agilizar los procesos administrativos y portuarios.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Plan de tecnología, reuniones sostenidas, minutas levantadas.</p>	

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><b>Contamos con un Benchmarking donde se realizó una comparación entre el Puerto de San Pedro y el Puerto de Sandino de Nicaragua.</b></p> <p><b>Evidencia: Benchmarking Institucional 2021</b></p> <p>En el periodo enero-diciembre 2021 en APORDOM se han realizado los siguientes acuerdos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acuerdo Interinstitucional entre la Comisión Presidencial para la Modernización de los Puertos.</li> <li>✓ Convenio de Cooperación Tecnológica, entre el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) y APORDOM.</li> <li>✓ Acuerdo Interinstitucional entre el Cuerpo Especializado de Seguridad Portuaria (CESEP) y APORDOM.</li> <li>✓ Acuerdo de Colaboración entre APORDOM y el Centro de Estudios Financieros, la Universidad a Distancia de Madrid, UDIMA y CEF-Santo Domingo.</li> <li>✓ Convenio Interinstitucional entre APORDOM y el Ayuntamiento de Santo Domingo Oeste.</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acuerdo Interinstitucional entre APORDOM y el Ministerio de Obras Públicas (MOPC).</li> <li>✓ Acuerdo de desempeño Institucional para la aplicación de la Evaluación del Desempeño Institucional (EDI) entre el Ministerio de la Administración Pública (MAP) y APORDOM.</li> <li>✓ Acuerdo Interinstitucional entre Autoridad Portuaria Dominicana (APORDOM) y la Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO).</li> <li>✓ Acuerdo de cooperación financiera de parte del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE) en conjunto con el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo para intervenir el puerto de Haina.</li> <li>✓ Acuerdo Interinstitucional con el Ministerio de Obras Públicas (MOPC) para la ejecución del "Programa de Rehabilitación y Ampliación del Puerto de Manzanillo y vías de conectividad".</li> </ul>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Acuerdo Interinstitucional de cooperación entre Port Everglades y APORDOM.</li> <li>✓ Acuerdo de cooperación con el Consejo Nacional de Drogas.</li> <li>✓ Acuerdo interinstitucional de colaboración académica con el Instituto Técnico Superior Comunitario (ITSC).</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Acuerdos firmados, publicaciones en la página web institucional y en las redes sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Oficina virtual en proceso de estar habilitada para nuestros clientes.</li> <li>✓ Intranet en proceso.</li> <li>✓ Avances en los servicios a ofrecer en la ventanilla única del comercio exterior (VUCE).</li> <li>✓ Análisis de procesos realizados.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b> Página web, reuniones sostenidas, minutas levantadas, diagramas de procesos.</p> <p>Inspecciones de auditoría de nómina son realizadas periódicamente, tanto en la Oficina Central, así como en los puertos. De</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>igual manera se realizan auditorías de los activos fijos de la Institución. De manera permanente son evaluados los controles internos, conforme a las normas de Control Interno establecidas.</p> <p><b>Evidencias:</b> Soporte de ejecución de los procesos, inventario de bienes, informes de saneamiento de nómina, reportes de auditorías.</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p> <p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p>	<p>Certificaciones NORTIC A3 y E1. Premio a la Excelencia en P+L 2021.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reporte de auditorías, stickers de certificaciones en el portal web, premio otorgado en producción más limpia por el MIMARENA, publicación en las redes sociales.</p> <p>El cumplimiento de los presupuestos es evaluado en la ejecución presupuestaria. Desde la Dirección de Gestión del Control y mediante la Contraloría se auditan los procesos financieros.</p> <p><b>Evidencias:</b> Reportes, auditorías, estados financieros, portal de transparencia.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>En el periodo enero-diciembre 2021, Autoridad Portuaria Dominicana tiene un monto presupuestado en el PAC de \$102,540,509.44 y un monto ejecutado de \$52,330,883.00 lo que arroja un 51.03% de ejecución del monto presupuestado.</p> <p><b>Evidencias:</b> Portal transaccional de compras de la DGCP, Plan Anual de Compras.</p>	

**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 autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.