



GOBIERNO DE LA  
REPÚBLICA DOMINICANA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

ACUARIO NACIONAL

**FECHA:**

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p> <p>2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.</p> <p>3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en</p>	<p>Formula y actualiza periódicamente su Misión, Visión y Valores involucrando a los grupos de interés y colaboradores, a través de encuestas de validación. <b>Evidencia: a) Planes Estratégicos 2017-2020 y 2021-2024. b) Informe Resultados Encuestas de validación Misión, Visión y Valores 2022. c) Resultados Encuestas de Ciudadanos y Grupos de Interés 2022.</b></p> <p>Los valores institucionales establecidos están alineados a los valores contenidos en la Ley 41-08 de Función Pública, así como a la misión y visión institucional. <b>Evidencia: a) Planes Estratégicos 2017-2020 y 2021-2024.</b></p> <p>Tanto en nuestro PEI 2017-2020, como en la elaboración de nuestro Plan Estratégico 2021-2024 fue revisado el direccionamiento estratégico</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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 adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p> <p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los</p>	<p>El ejercicio de la Planeación Estratégica Institucional analiza las principales variables internas y externas que impactan el desarrollo de las acciones y los proyectos estratégicos actuales y/o futuros. A raíz de este análisis se revisa periódicamente la vigencia y pertinencia de la Misión, Visión y Valores. <b>Evidencia: a) Matriz FODA, Análisis CAME y PESTEL b) Planes Estratégicos 2017-2020 y 2021-2024.</b></p> <p>Desde abril del año 2012, contamos con un Código de Ética Institucional, el cual periódicamente es revisado y actualizado, donde se contemplan las áreas que pueden estar en riesgo de conflicto de intereses. Eventualmente se retroalimenta a los colaboradores con lo estipulado en el Régimen Ético y Disciplinario de los Funcionarios y Servidores Públicos, contenido en la Ley No.41-08 de Función Pública, Declaración jurada de funcionarios, procedimientos y controles administrativos y rendición de cuentas semestral y anual, la cual nos sirve como guía general para prevenir los comportamientos no éticos. <b>Evidencia: a) Código de Ética Institucional. b) Lista de</b></p>	
<p>reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización (líderes/directivos/empleados).</p>	<p>asistencia a charla de retroalimentación Ética, Derechos y deberes del Servidor Público 2021, c) Declaración Jurada de funcionarios. d) Manual de Procedimientos administrativos y financieros, e) Informes de rendición semestral y anual.</p> <p>Se establece gestión de comunicación bidireccional entre supervisor y supervisado, reuniones de consulta entre las diferentes áreas y se realizan durante el año actividades para compartir entre los directivos y los colaboradores en un ambiente de confianza y hermandad. <b>Evidencia: a) El Manual de Procedimientos, página v. b) minutas de reuniones. c) fotos de actividades.</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>Para definir la estructura se estableció el organigrama institucional, las responsabilidades, funciones y competencias de acuerdo al Plan Estratégico Institucional, Mapa de procesos que dan respuesta a las estrategias para cumplimiento de la misión, y están contenidas en la Estructura Organizacional, Manual de Organización y Funciones, Manual de Cargos y manual de procedimientos actualizado. <b>Evidencia: a) Organigrama. b) Manual de Organización y Funciones. c) Manual de Cargos. d) Mapa de Procesos. f) Manual de Procedimientos</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p> <p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p> <p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p> <p>5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de</p>	<p><b>Institucional.</b></p> <p>En el Plan Operativo anual se han establecido metas y elaborado indicadores para medir su cumplimiento. <b>Evidencia: a) POAs 2019. b) POAs 2020. c) Poas 202. d) Poas 2022 e) Monitoreo y seguimiento ejecutorias POAs. d) Evaluación físico-financiero 2019, 2020, 2021, 2022.</b></p> <p>Se realizan encuestas de satisfacción desde el año 2014 hasta fecha a los diferentes grupos de interés. Evaluación de los resultados de encuestas, autodiagnóstico CAF, Matriz de Indicadores que permiten a la organización establecer puntos de mejoras en los procesos y en la satisfacción del servicio. <b>Evidencia: a) Informe de resultados encuestas de satisfacción grupos de interés. b) Matriz de indicadores de gestión, c) Planes de mejora</b></p> <p>El sistema de gestión de información está compuesto por varios sistemas de monitoreo. <b>Evidencia: a) El SISTAP, b) el SISMAP, c) la NOBACI, d) SAIP, e) Los Planes Operativos Anuales, f) OGTIC g) IGP, h) RUTA.</b></p> <p>La Institución ha adoptado el modelo de calidad dirigido a instituciones públicas desde el 2014, a través de la Autoevaluación modelo CAF.</p>	



<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.</p> <p>6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p> <p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p> <p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p><b>Evidencia: a) Autoevaluaciones CAF.</b></p> <p>Para facilitar la comunicación se han establecido diferentes medios. <b>Evidencia: a) Correos electrónico, b) flotas, c) Grupos de WhatsApp, d) Redes Sociales, entre otros.</b></p> <p>La Institución plasma los requerimientos necesarios por proceso y proyectos en insumo por meta, tomándolo en cuenta para presupuestal según partidas en el presupuesto para cada producto planificado. Se coordina la colaboración del personal de otras áreas. <b>Evidencia: a) Ver Insumos Meta, b) Metas física y presupuestaria de producto c) Listado de Departamentos asignado al mismo.</b></p> <p>Para facilitar la comunicación se han establecido diferentes medios. <b>Evidencia: a) Correos electrónico, b) flotas, c) radios, d) grupos WhatsApp, e) Redes Sociales, entre otros.</b></p>	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de</p>	<p>Se muestra el compromiso con el establecimiento de líneas estratégicas dirigidas al</p>	

<p>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>Fortalecimiento Institucional y acciones dirigida al fomento de la Innovación dentro de los planes de Recursos Humanos y Tecnología. <b>Evidencias: a) POAS 2022 Fortalecimiento Institucional 2022</b></p> <p>Se comunica por los diferentes medios administrados por la Unidad de Comunicaciones, así como encuestas realizadas a los empleados y grupos de interés. <b>Evidencias a) Encuestas aplicadas.</b></p>	
---	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<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>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,</p>	<p>Los directivos cumplen con todos los lineamientos establecidos al igual que todos los demás empleados, participan activamente en los diferentes comités, así como en las actividades realizada en la organización. <b>Evidencia: a) Solicitudes de permisos y registro de asistencia de los directivos</b></p> <p>Entre las actividades que se celebran para promover la confianza y el respeto mutuo, están la celebración de los cumpleaños y áreas de comedores que son utilizados por todos y Seguro complementario de salud igual para todos</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
fomentando la igualdad de	servidores sin distinción de cargo. <b>Evidencia: a) Fotos Comedores y cumpleaños. b) Celebración de aniversario institucional, c) Relación de reuniones. d) Fotos de actividades, e) Seguro Complementario.</b>	
oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.		
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	Para informar se realizan reuniones periódicas con todo el personal y para consultar a los empleados sobre los asuntos organizacionales, se aplican encuesta de clima. <b>Evidencia: a) Minuta y fotos de reuniones, b) Informe de resultados Encuesta de Clima. c) Plan de mejora.</b>	
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.	Los encargados de área se reúnen con su equipo una vez por semana para dar seguimiento en la realización de las tareas. <b>Evidencia: a) Minutas de reuniones semanales, mensuales, trimestrales.</b>	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	Cuando los encargados salen de vacaciones o licencias, delegan sus responsabilidades en una persona de su misma área con las competencias necesarias para la continuidad de las funciones. <b>Evidencia: a) Comunicación de Delegación de funciones, Plan suplencia y correos electrónicos.</b>	
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	Cada año se hace un levantamiento de las necesidades de Capacitación y se hace un Plan de capacitación para todos los empleados. <b>Evidencia: a) Levantamiento de necesidades de capacitación y Plan de Capacitación anual.</b>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>adaptándose a los cambios).</p> <p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Desde el 2010, se reconoce el esfuerzo de todos nuestros colaboradores por su buen desempeño y aporte al cumplimiento de los objetivos.</p> <p><b>Evidencia: a) Certificados de Reconocimientos y fotos 2022.</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p> <p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>La institución ha gestionado relaciones interinstitucionales con líderes de distintos sectores abordando intereses mutuos <b>Evidencia: a) Comunicaciones y fotos</b></p> <p>Las áreas ejecutivas mantienen relaciones permanentes con las autoridades políticas del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. <b>Evidencia: a) Fotos y comunicaciones, reuniones interinstitucionales</b></p>	

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>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p> <p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales,</p>	<p>El Acuario Nacional incorpora las políticas públicas a través de la actualización de su Plan Estratégico Institucional, alineado a la Ley 01-12, que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo. Asimismo, la Ley 64-00 de Medio Ambiente y Recursos Naturales; La Ley 133-15 de Biodiversidad; La Ley 307-04 Consejo Dominicano de Pesca y Acuicultura; La Ley 179-03 de Labor Social; Ley 202-04 de Áreas Protegida, entre otras  <b>Evidencia: a) Plan Estratégico Institucional. b) Publicaciones Portales Institucionales. c) Talleres impartidos de labor social. d) Registros de participantes. e) Informe bi-anual de biodiversidad.</b></p> <p>Los servicios están alineados directamente con las políticas públicas. <b>Evidencia: a) Mapa de Producción de la Carta Compromiso al Ciudadano segunda versión. Ejecución física financiera alineada a Ley 64-00 de Medio Ambiente y Recursos Naturales y a la Estrategia Nacional de Desarrollo I-12.</b></p> <p>Se tienen alianzas de trabajos con: el IDARD, Cadena de Hoteles Iberostar, Universidad UAPA, ISFODOSU, Regionales de Educación. ALPZA, entre otros. <b>Evidencia: a) Correos, b) Acuerdos y c) Comunicaciones.</b></p> <p>La Institución participa en eventos relacionados con la misión de organizacional. <b>Evidencia: a) Invitación actividad, b) Fotos y c) correos de</b></p>	

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

## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>necesidades y expectativas.</p> <p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p><b>Encuesta de grupo de interés.</b></p> <p>La Institución participa en las opiniones de propuestas de reforma a políticas públicas relacionadas con el sector. <b>Evidencia: a) Correos</b></p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>Se realiza un análisis de situación, PEST del cual se le da respuestas a algunas de las variables. <b>Evidencia: a) Análisis PEST 2016. b) Análisis FODA, PEST 2020, 2021</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>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>La institución plasma su misión y objetivos Estratégicos en el Plan Estratégico (PEI) y Plan Operativo Anual (POAs), determinando las prioridades. Ha elaborado un Mapa de riesgo para el análisis de riesgo. <b>Evidencia: a) Plan Estratégico Institucional, POA y Mapa de riesgo.</b></p> <p>Para la elaboración del PEI se involucraron representantes de la Comunidad y proveedores externos. <b>Evidencia: a) Fotos reuniones y minutas.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p> <p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>En la Planificación Estratégica se contemplan los aspectos de sostenibilidad ambiental, social y de diversidad, a través del establecimiento de estrategias y el planteamiento de POAs. <b>Evidencia: a) PEI, POAs, productos y proyectos Internos.</b></p> <p>La Institución posee un presupuesto anual que contempla la proyección de todas sus necesidades. <b>Evidencia: a) Anteproyecto de presupuesto. b) Asignación presupuestaria. c) Plan Anual de Compras. d) Comunicaciones de gestiones donaciones interinstitucionales</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <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>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>La Institución establece estrategias canalizadas a través de los Ejes Estratégicos, los cuales están directamente relacionados a la Estructura Organizacional y a los procesos. <b>Evidencia: a) POAs, Organigrama y Mapa de Procesos</b></p> <p>La Institución se planteó los objetivos estratégicos que se traducen en objetivos generales, específicos y metas, así como, el establecimiento de indicadores de las distintas áreas de la organización. <b>Evidencia: a) Objetivos, Metas e Indicadores contenidos en el Plan Estratégico, POAs.</b></p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La Institución comunica los objetivos y los planes por medio de reuniones, correos electrónicos y circulares. <b>Evidencia: a) Fotos y minutas, circulares y correos.</b></p> <p>La Institución realiza un monitoreo y evaluación trimestral y ha diseñado un matriz de producción que permite el seguimiento de las metas establecidas. <b>Evidencia: a) Matriz de Producción. b) Matriz de monitoreo y evaluación de POAS. c) Informes trimestrales.</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>La Institución identifica las necesidades actuales durante la etapa de análisis de situación, traducidas en acciones que promueven la innovación en las instalaciones físicas la modernización de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>laboratorios Clínicos, de Calidad de agua y Microbiología y formación de manera práctico-teórica a profesionales del área. <b>Evidencia: a) Fotos de Técnicos capacitando y listados de asistencia, Proyectos. b) Poa Investigación Científica 2022</b></p> <p>La Institución impulsa el uso de laboratorios y Exhibiciones como espacios de Enseñanza - Aprendizaje de temas medioambientales que contribuyen en las conclusiones de profesionales de distintas carreras. <b>Evidencia: a) Solicitudes de Asistencia Técnicos. b) Resultados Tesis c) Fotos</b></p> <p>Se realizan por medio de reuniones, correos electrónicos y circulares. <b>Evidencia: a) Fotos y minutas, circulares y correos.</b></p> <p>Se promueve a través de acciones motivacionales y medios para que todo el personal participe, con el reconocimiento público de las ideas innovadoras. <b>Evidencia: a) Circulares, POAs.</b></p> <p>Se asegura la disponibilidad con el establecimiento de las metas en los POAs, el vínculo de insumo por metas, el presupuesto del año venidero y las proyecciones de presupuesto plurianual, así como la gestión de alianzas y</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>donaciones interinstitucionales e internacionales que permitan implementación de los cambios planificados. Asimismo, el uso de herramientas innovadoras y se multiplica el conocimiento en los recursos necesarios para su implementación con los organismos reguladores. <b>Evidencia: a) Matriz de MEPyD del PEI. b) POAs. c) Sistema TREIN, Sistema de aplicación encuesta, SECAP, Metodología de Evaluación del Desempeño por Resultados. Uso de los sistemas SASP, RECLASOFT, SIGEF</b></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)	Areas 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>Se analizan en la actualización de los Planes Operativos. <b>Evidencia: a) Resolución 002-2021 que aprueba la actualización de la Estructura de Cargos y en los POAs, Resolución b) 003-2022 que aprueba Estructura Organizacional, c) Resolución 002-2019 que aprueba Manual de Organización y Funciones.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p> <p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p> <p>4) Gestiona el proceso de selección de personal de acuerdo a las competencias necesarias para lograr la misión, la visión y los valores de la organización, centrándose en las habilidades sociales, de liderazgo, habilidades digitales y de innovación.</p>	<p>Se han programado talleres de sensibilización para desarrollar la capacidad en todo el personal del Acuario que tiene contacto con los visitantes, nos apegamos a los criterios sociales establecidos en la Ley de Función Pública y se tienen en cuenta los lineamientos establecidos en la Ley 5-13 sobre personas con discapacidad. <b>Evidencia: a) Eje Estratégico 5.0, Objetivo 5.1 del PEI; b) Fotos talleres y listados de asistencia. c) Ley 41-08 y Ley 5-13</b></p> <p>Se gestionan los recursos humanos basado en políticas objetivas, plasmadas en los procedimientos implementados en la unidad y amparado por su Manual de Cargos actualizado que sirve de base para la selección del personal y se cumple lo estipulado en dicho manual con relación a la asignación de tareas. <b>Evidencia: a) Manual General de Procedimientos Institucionales. Pág. 86-94 b) Resolución 002-2021 que aprueba el Manual de Cargos. c) Manual de Cargos actualizado.</b></p> <p>El reclutamiento y selección del personal de la institución, es realizado tomando en cuenta las solicitudes de los Directivos y Encargados de áreas, alineadas con lo establecido en el Plan Estratégico y los POAS y el Manual de Cargos, con sus descripciones. <b>Evidencia: a) Manual de Cargos 2021. b) Resolución 002-2021. c) Requisiciones de Personal.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p> <p>6) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p> <p>7) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>El desarrollo del personal de carrera, se gestiona basándose en las disposiciones de lo establecido en la Ley 41-08 y su Reglamento de Reclutamiento y Selección No. 251-15, a través de concursos de Oposición. <b>Evidencia: a) Procedimiento de Reclutamiento y Selección. b) Informe Diagnostico de Carrera 2022.</b></p> <p>Se tiene establecido un sistema de Evaluación del Desempeño por Resultados, elaborando acuerdos de desempeños alineados a los POAS anuales. <b>Evidencia: a) Acuerdos de desempeño 2022. b) Evaluación del Desempeño 2020, 2021 y 2022.</b></p> <p>Se aplica la gestión eficaz de los recursos humanos con equidad, manteniendo datos estadísticos desagregados por sexo, los cuales reflejan los niveles de incidencia de hombres y mujeres tanto en el servicio como en los empleados. <b>Evidencias: a) Base de datos Registro de personal, sexo, nivel educativo, formación a 2022. b) SASP.</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</li> <li>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</li> <li>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</li> <li>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal,</li> </ol>	<p>Se han establecido políticas de desarrollo de personal, a través del procedimiento de capacitación del personal, implementados en el Plan anual de Capacitación. <b>Evidencia: a) Plan Anual de Capacitación 2022. b) Procedimiento de Capacitación.</b></p> <p>La institución ha gestionado un Plan de Compensación monetaria y no monetaria atractivo y un plan de capacitación anual para captar y desarrollar competencias y habilidades que permiten el logro de la misión, visión y objetivos estratégicos. <b>Evidencia: a) Plan de Capacitación 2022 b) Plan de Compensación c) Escala Salarial.</b></p> <p>Se gestiona y promueve la capacitación por medios virtuales. <b>Evidencia: a) Listados de Participación en cursos virtuales.</b></p> <p>Para desarrollar las habilidades del personal de mandos medios y encargados departamentales se han gestionado las siguientes capacitaciones:</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p> <p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p> <p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>Diplomado en Gestión del Talento Humano por Competencias, Maestrías, cursos y talleres de Planificación Estratégica e Indicadores de Procesos. <b>Evidencias: a) Certificados y Listado de participación</b></p> <p>Se han establecido políticas y procedimientos del proceso de inducción para los empleados de nuevo ingreso. <b>Evidencia: a) Plan de Inducción b) Comunicación de acompañamiento c) Informe resultado de acompañamiento personal nuevo ingreso.</b></p> <p>Tomando en cuenta las habilidades y competencias de los colaboradores del Grupo Ocupacional I y II, se realizan promociones por Desempeño y para los Grupos III, IV y V se incentiva la participación en Concursos de Oposición. <b>Evidencia: a) Acciones de Promoción por Desempeño y Correos con información relativa a concursos.</b></p>	
<p>7) Desarrolla y promueve métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p> <p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Se promueve la participación de cursos por medios electrónicos. <b>Evidencia: Correos y Cartas de designación</b></p> <p>Dentro del Plan de capacitación anual se incluyen cursos, talleres y charlas relacionados a la ética del servidor público, prevención de riesgos, lenguaje de señas y Crianza positiva, entre otros. <b>Evidencias: a) Lista de asistencias y fotos.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>9) Evalúa el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>Se evalúa el impacto individual de las capacitaciones realizadas, a través de encuestas. Cuando las capacitaciones son muy especializadas y con costo significativo, se les compromete a los colaboradores que participan en ellas, la socialización del contenido de esa capacitación con los demás colaboradores de la institución.  <b>Evidencia: a) Lista e invitación a socialización de capacitaciones especializadas. b) Fotos c) Informe de Resultados de Encuestas aplicadas.</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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</p>	<p>Para promover una comunicación abierta se realizan reuniones semanales en las diferentes áreas y también reuniones periódicas con todo el personal y una comunicación continua a través de los Grupos de WhatsApp, flotas y Correos electrónicos. <b>Evidencia: a) Minutas de reuniones semanales y Circulares y listados de participación en reuniones generales.</b></p> <p>Para captar las ideas y sugerencias de los empleados, contamos con un buzón de sugerencias y el dialogo a través de mesas de trabajo en las diferentes áreas. <b>Evidencia: a) Foto buzón de sugerencias e informe quejas y sugerencias</b></p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p> <p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p> <p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p> <p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p> <p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>internas.</p> <p>La institución toma en cuenta a todos los empleados en sus objetivos y metas al momento de elaborar el Plan Estratégico Institucional, donde participan representantes de todas las comisiones y comité de la institución. <b>Evidencia: a) Foto Elaboración Plan Estratégico y Plan Elaborado.</b></p> <p>Las metas de los colaboradores son establecidas mediante Acuerdos de Desempeño individual. <b>Evidencia: a) Acuerdos de desempeño 2020, 2021 Y 2022.</b></p> <p>Periódicamente se aplica Encuesta de Clima Organizacional y sus resultados son socializados con todos los colaboradores, a fin de establecer acciones de mejoras en base a los resultados. <b>Evidencia: a) Informe de Encuesta Clima Organizacional 2020, 2021, 2022 y Plan de mejora</b></p> <p>Se ha diseñado un Manual de Salud y Seguridad Ocupacional, se supervisa el uso adecuado de los equipos de protección personal y se realiza capacitación enfocada en Riesgo y Protección laboral a fin concienciar. <b>Evidencia: a) Manual de Seguridad y Salud, Campaña de Concientización del Uso de los EPPs b) Fotos Capacitación.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>Para conciliar la vida laboral con la personal se otorgan permisos de estudios y para pasantías en horas laborables, permisos por día de cumpleaños y licencias por nacimiento de hijos y matrimonio. <b>Evidencias: a) Permisos de Estudios, Pasantías, Cumpleaños y licencias.</b></p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p> <p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>Se le otorgan facilidades de bonos para compra de útiles escolares, compra de medicamentos a través de la ASPAN. <b>Evidencia: a) Recibos y fotos de entrega bonos.</b></p> <p>Para premiar a los colaboradores se ha diseñado un Plan de Compensación no monetaria y reconomiento por buen desempeño. <b>Evidencia: a) Plan de Compensación no Monetaria. b) Minuta de actividades, fotos, certificados y placas.</b></p>	

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

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

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1. 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>La institución ha realizado varios acuerdos interinstitucionales con diferentes instituciones del sector público y privado, tales como: Instituto de Derecho Ambiental de la Republica Dominicana (IDARD), Hoteles Iberostar y Catalonia, Universidad Abierta para Adultos (UAPA), Instituto de Formación Docente Superior Salome Ureña (ISFODOSU), FUNDEMAR, Grupo Fundación Punta Cana, Distrito Educativo 10-04, UNESCO, ALPZA. <b>Evidencias: a) Relación de acuerdos interinstitucionales.</b></p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Se han implementado acuerdos con el Instituto de Formación Salome Ureña (ISFODOSU) y con la Universidad Abierta para Adultos (UAPA, donde se desarrollan los programas de labor Social Estudiantil y pasantías, con la finalidad de fortalecer los conocimientos de los estudiantes en el área medio ambiental. En el acuerdo con los Hoteles Iberostar y Catalonia, y el Instituto de Derecho Ambiental (IDARD), tienen como propósito fomentar el cuidado y protección de las tortugas marinas logrando mutuamente un aporte significativo a la biodiversidad marina, también participamos en el Programa Bandera Azul de evaluación y reconocimiento de segmento de playas, libres de contaminación para un turismo sostenible. Al igual intercambio técnico profesional y apoyo en casos de varamientos con Ocean World, Marinarium y Fundación Grupo Punta cana, entre otros. <b>Evidencia: a) Acuerdos, Contratos con diferentes sectores y fotos</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p> <p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p> <p>5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.</p>	<p>Para fines de seguimiento de los acuerdos interinstitucionales se realiza a través de informes de seguimiento y cumplimiento. <b>Evidencia: a) Informe de ejecución y matriz de seguimiento</b></p> <p>Contamos con un plan de mejora basado en proyectos en carpeta, de acuerdo a las necesidades y prioridades de la institución. <b>Evidencia: a) Carpeta proyectos formulados y Plan Estratégico.</b></p> <p>La institución cumple con los procesos establecidos por la Ley 340-06 de Compras y Contrataciones Públicas, escogiendo los proveedores debidamente registrados y certificados por la DGII, pliego y ficha técnica que cumpla con la responsabilidad social y ambiental. <b>Evidencia: a) Portal de Compras y Contrataciones y Ficha técnica, pliego</b></p>	

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p> <p>2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.</p> <p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La institución garantiza el cumplimiento de las políticas de información, a través de la publicación en el Portal Institucional de Transparencia, los estados financieros, nóminas, procesos de compras, ejecuciones del mes, inventarios, cuentas por pagar y cobrar. <b>Evidencia: a) Portal Institucional de Transparencia.</b></p> <p>Se evidencia a través de la colocación de buzones de sugerencias presenciales, virtuales y la realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos-clientes. <b>Evidencia: a) Resultado de Encuestas, buzones de Sugerencia presenciales y virtuales.</b></p> <p>Se evidencia en aplicación de encuestas de satisfacción de los servicios, buzones de sugerencia presenciales y virtuales y la carta compromiso al ciudadano vigente. <b>Evidencia: a) Carta Compromiso al ciudadano 2da. Versión, informe resultados encuesta.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Se evidencia a través de la Carta Compromiso, la página web y las redes sociales de la institución. <b>Evidencia: a) Catálogo de Servicios Comprometidos y portales digitales.</b></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>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Se evidencia, en la elaboración del presupuesto y en las asignaciones de recursos, alineados al Plan Estratégico Institucional y al Plan Operativo Anual (POA). <b>Evidencias; a) Informe de Ejecución Presupuesto y calidad del Gasto.</b></p> <p>La Institución evalúa los riesgos a través de las reuniones trimestrales de encargados con las revisiones de los POAs y la disponibilidad presupuestaria, asimismo con los ajustes realizados en función de los objetivos financieros alineados a la elaboración de los POAs departamentales, las ejecuciones presupuestarias 2022 y el anteproyecto de presupuesto 2023. <b>Evidencia: a) Informe Ejecución Presupuestaria. b) Minutas de reuniones.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>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>Se evidencia en la publicación de las informaciones financieras en el Portal de Transparencia, mensualmente y trimestralmente, según corresponda. <b>Evidencia: a) Datos del portal de Transparencia.</b></p> <p>La institución asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros, a través de los siguientes sistemas: el SIAB, donde se lleva el control de los activos de la institución, el SIGEF, donde se llevan los registros de la ejecución financiera y presupuestaria y el Portal Transaccional donde se registran todos los procesos de compra y se lleva el control de las comparaciones de precios. <b>Evidencia: a) Print Screenshot del SIAB, SIGEF y Portal Transaccional.</b></p> <p>Para tener un control presupuestario la institución cuenta con una asignación presupuestaria, en la cual se contempla una partida por producto alineados a los POAs. <b>Evidencia: a) Ejecución Presupuesto Físico-Financiero</b></p>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>Se evidencia en la elaboración de presupuesto, ejecución físico-financiera e informe de calidad del gasto. <b>Evidencia: a) Ejecución Presupuesto Físico-Financiero, informe de Calidad del gasto.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p> <p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>La institución administra y almacena la información, a través de la página web, donde se cumple cabalmente con los lineamientos establecidos por los organismos rectores.  <b>Evidencia: a) Normas Nortic A2, A4, E1, b) Estándar de Transparencia de la DIGEIG, c) Indicadores OGTIC, Republica Digital</b></p> <p>a) Se ha desarrollado un sistema de carpetas en la red, de todas las unidades de la organización, que permite llevar información oportuna a todos los colaboradores.  <b>Evidencia: a) Estructura de carpetas en la red pública</b></p> <p>b) Carpetas  c) Correos Masivos  d) Página Web  e) Redes Sociales</p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p> <p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p> <p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Se evidencia a través de la institución a republica digital y los sistemas de comunicación. <b>Evidencia: a) Pagina Web, Uso portal transparencia 311, Encuestas por medio digitales.</b></p> <p>La institución cuenta con una Unidad de Comunicaciones y membresías con organizaciones nacionales e internacionales a fines mantener actualizadas las tendencias recientes de las informaciones concerniente a la Biodiversidad y Recursos Naturales, mismas son socializadas a través, medios digitales. <b>Evidencia: a) Membresía ALPZA, Acuerdo Grupo Punta Cana y Bandera Azul y capacitaciones.</b></p> <p>Se evidencia mediante los controles establecidos para los accesos a las diferentes carpetas donde se almacenan los informes, estadísticas y actividades realizadas por la institución. <b>Evidencia: a) Servidor que cuenta con una Carpeta Publica con acceso directo.</b></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>Se evidencia a través de las informaciones enviadas a través de los diferentes grupos de WhatsApp, correo electrónico institucional, circulares y minutas de reuniones. <b>Evidencia: a) Minutas elaboradas, Correos, WhatsApp enviados y recibidos.</b></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>Se evidencia a través de la unidad de acceso a la Información OAI quien se asegura el suministro de información continua de manera de virtual y física, <b>Evidencia: a) Portal de Transparencia.</b></p> <p>La institución asegura la continuidad de los procesos claves a través de la actualización de los Manuales: Cargo, Función, procedimiento e inducción y matriz de suplencia. <b>Evidencia: a) Manuales: Cargo, Función, Procedimientos e inducción b) Matriz de suplencia.</b></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>En la organización todo lo relacionado a la tecnología fue diseñada de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos, así como con políticas de acceso y manuales de uso de recursos tecnológicos. <b>Evidencia: a) Políticas de Acceso b) validación de políticas y manual</b></p> <p>Se evidencia a través del seguimiento y uso continuo de los servicios tecnológicos de la institución. <b>Evidencia: a) informe costo beneficio del uso de sistema automatizado.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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>4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube) y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p> <p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y 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>La institución ha implementado el manejo de encuesta digital a través del uso de las herramientas tecnológicas, generando resultados rápido y efectivo con los ciudadanos. Los datos son manejados en las redes públicas. Asimismo, se usa para las reservaciones de visitas guiadas de los ciudadanos/clientes. Manejo de políticas para la gestión y administración de usuarios a través del servidor. <b>Evidencia: a) Print Screenshot de Red Pública. b) Encuesta en línea. c) Manejo de correos institucional.</b></p> <p>Se evidencia a través de los servicios ofrecidos en línea, como solicitudes de citas para visitas guiadas y asesoría técnica <b>Evidencia: a) Página web, Correo electrónico y WhatsApp web.</b></p>	<p>No se evidencia la Identificación y el uso de nuevas tecnologías y aplicación de códigos abiertos.</p>

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p> <p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>La institución ha implementado un sistema de Backup a fin de proteger las informaciones producidas diariamente y políticas de seguridad de acceso a la información según niveles jerárquicos. Cambios de contraseñas periódica en las estaciones de trabajo de cada usuario periódicamente. <b>Evidencia: a) Foto Servidor y disco duro</b></p> <p>Se ha reducido el uso de equipos de impresión, se reutilizan los equipos electrónicos de manera sostenible. <b>Evidencia: a) Informe de disminución de gastos de materiales de equipos de oficina año 2019, 2020, 2021, 2022.</b></p>	

#### Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>El acuario cuenta con un Stock de provisión de productos poco nocivos para el mantenimiento de las instalaciones, cuenta con equipos de bajo consumo energético y realiza adquisiciones con fichas técnica y pliego alusivo al cuidado de medio ambiente. <b>Evidencia: a) Inventario de insumos y equipos de bajo consumo (invertir).</b></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 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>La institución cuenta con un protocolo de seguridad y salud ocupacional, con la finalidad de proporcionar condiciones seguras a nuestros ciudadanos/clientes en el caso de los colaboradores internos, cuentan con seguro médico complementario, seguro de vida nacional e internacional. En cuanto a los ciudadanos/clientes, tienen acceso seguro a las instalaciones, las cuales están preparadas para recibir a personas con discapacidad, con acceso a rampas para sillas de ruedas y andadores, libros y letreros en método Braille, pictogramas y visitas guiadas en lengua de señas.</p> <p><b>Evidencia: a) Manual de salud y seguridad en el trabajo, póliza de seguro de salud y de vida, programa educativo.</b></p> <p>Se evidencia a través del mantenimiento continuo de las instalaciones y la reutilización de recursos como plásticos, PVC, aceite para mantenimiento de las verjas perimetrales, inventario de activos actualizados y la descarga adecuada de los artículos obsoletos a través de Bienes Nacionales.</p> <p><b>Evidencia: a) Formulario de descargo, reporte de cambio de aceite, reporte de materiales plásticos.</b></p> <p>El Acuario Nacional brinda servicios al público a través de las visitas guiadas, mostrando las diferentes exhibiciones sobre la biodiversidad costero-marino. Agregando valor público con la educación medioambiental, además provee espacios para la recreación y contribuyen a sano y seguro esparcimiento de la población.</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<b>Evidencia: a) Estadísticas de visitantes, B) Ciudadanos sensibilizados sobre la biodiversidad costero-marino.</b>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p> <p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento o transporte público).</p>	<p>Se ha establecido un Plan de mantenimiento preventivo que contempla las plantas eléctricas, los vehículos y el bote. <b>Evidencia: a) Plan de Mantenimiento</b></p> <p>El Acuario Nacional cuenta con dos áreas de Parqueos, una para visitantes y otra para empleados debidamente custodiada por agentes militares. <b>Evidencia: a) Fotos de parqueos</b></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)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>La Institución mantiene actualizado el mapa de proceso institucional, así como estructura organizacional, manual de organización y funciones y manual de procedimientos. <b>Evidencia: a) Mapa de proceso. b) Estructura Organizacional. c) Manual de Organizacional y Funciones. d) General de</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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><b>procedimientos Institucionales.</b></p> <p>La Institución gestiona los procesos de servicios a través del uso de la web, permitiendo el uso digital de los datos, así mismo gestiona la transparencia a través del portal de transparencia publicando datos abiertos que pueden ser utilizados por los ciudadanos. <b>Evidencia: a) Solicitud de servicios página Web del Acuario Nacional. b) Portal de Transparencia/ Datos abiertos c) Estadísticas solicitudes recibidas</b></p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para 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>Se realizan análisis FODA periódicamente que muestran los riesgos y factores críticos de éxitos de los procesos misionales. <b>Evidencia: a) Análisis FODA</b></p> <p>La institución establece designación y funciones para cada proceso a través de las descripciones de puestos. <b>Evidencia: a) Manual de Cargos, Manual de Organización y Funciones y Procedimientos Generales Institucionales, Acuerdo de desempeño por resultado.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p> <p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p> <p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p> <p>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>Continuamente, la Institución analiza el flujo de los procesos, con la finalidad de implementar mejoras y recomendaciones para brindar un servicio más efectivo. <b>Evidencia: a) Versión actualizada de los procedimientos y flujograma.</b></p> <p>Se realizan benchlearning con diferentes instituciones nacionales e internacionales, tales como: Programa Bandera azul con el IDARC, CODOPESCA, Fundación Punta Cana, Kilic Dominicana, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. <b>Evidencia: a) Correos, fotos y comunicaciones y/o informes de trabajos realizados con las diferentes instituciones mencionadas.</b></p> <p>Se han establecido indicadores de calidad y monitoreo de sus resultados por medio de la carta compromiso al ciudadano y Encuesta de Satisfacción al Ciudadano. <b>Evidencia: a) Carta Compromiso al Ciudadano, Resultados de Encuesta.</b></p> <p>La institución ha implementado sistema de backup de datos de forma periódica. <b>Evidencia: a) Informe trimestral Tecnología b) fotos y print screen Servidor y Red Pública.</b></p>	<p>No se evidencia aprobación del manual de procedimiento actualizado</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)	Areas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p> <p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p> <p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>Se aplican encuestas de satisfacción que contemplan la percepción de información relacionada con la mejora de los servicios. <b>Evidencia: a) Encuestas de Satisfacción de Servicios. b) Redes Sociales, c) Encuesta de satisfacción ciudadana.</b></p> <p>Para involucrar a los clientes se ha implementado solicitud de servicios a través de la Pagina Web y medición del servicio brindado y toma de decisiones sobre la base de los aspectos mejor valorados establecer estándares de calidad. <b>Evidencia: a) Informe de las encuestas y Matriz de atributos de la calidad, Pagina Web.</b></p> <p>A través de las encuestas de satisfacción y buzones de sugerencia, atendemos las quejas y recomendaciones por diversidad y genero con la finalidad de mejorar los servicios brindados. <b>Evidencia: a) Encuestas de Satisfacción. b) Redes Sociales, Buzones de Sugerencia (foto).</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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>La institución está abierta al público de martes a domingos, de 9:30 a.m. hasta las 5:30 p.m., y días feriados. La biblioteca tiene información en varios idiomas disponible en la biblioteca y en brochures informativos. <b>Evidencia: a) Brochures Carta Compromiso y b) fotos de horarios en la entrada. Página web, Redes sociales</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</p>	<p>Para dar un buen servicio la entidad coordina con: Ayuntamiento Santo Domingo Este, la Armada Dominicana, Cuerpo Especializado de Seguridad Turística (CESTUR), Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Comisión Nacional de Energía, Sistema Nacional de Emergencia 911, Instituto de Derecho Ambiental de la República Dominicana (IDARD), Universidad Abierta para Adultos (UAPA), Instituto Superior ISFODOSU y Ministerio de Educación. <b>Evidencia: a) Comunicaciones b) Correos c) Fotos d) Acuerdos</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	Comparte acuerdos y membresía con Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología, MESCyT, Asociación Latino Americana de Parques Zoológico y Acuarios, ALPZA, Zoológico Dominicano, ZOODOM, Museo Nacional de Historia Nacional. Asimismo, <b>Evidencia: a) Fotos y b) Acuerdos</b>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	La institución es miembro de los comités de Especies Invasoras, Biodiversidad, comisión Interamericana de para conservación de Tortugas Marinas CIT, todos del Ministerio de medio Ambiente MARENA. Adicional a estas se mantiene acuerdos de trabajo con el Ayuntamiento Santo Domingo Este, consistente en mover las actividades del Carnaval de tal forma que no interfiera el acceso al Acuario y el ruido que afecta a los animales. <b>Evidencia: a) Acuerdo Ayuntamiento Santo Domingo Este y A.N</b>	
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.	La Institución realiza la coordinación de supervisión entre los departamentos del área técnica y Administrativa. <b>Evidencia: a) Calendario Fin de Semana, b) Informes y reportes técnicos para esos fines.</b>	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos	La institución maneja sus procesos administrativos, dentro de las plataformas gubernamentales facilitando el intercambio de	

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Areas de Mejora</b>
<p>de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p> <p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</p>	<p>datos con instituciones tales como, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de Economía Planificación y Desarrollo, Ministerio de Hacienda, Contraloría, Compras y Contrataciones, Ministerio de Administración Pública, Dirección General de ética e Integridad Gubernamental, entre otras. <b>Evidencia: a) SIGEF, b) PORTAL TRANSACCIONAL, c) IGP, d) SASP y e) Portal de Transparencia, D) NOBACI, E) RUTA.</b></p> <p>La institución establece acuerdos de colaboración mutua entre el Ministerio de Educación, la Unesco y Universidades, donde brindamos el Servicios apegados a la Leyes 179-03, 139-01 <b>Evidencia: Relación de participantes en labor social, Acuerdo con Distrito 10-01 y Universidades.</b></p>	

## CRITERIOS DE RESULTADOS

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

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>3) Participación de los ciudadanos/clientes</p>	<p>La institución mide la percepción de los ciudadanos-clientes, al evaluar la imagen global de la organización y su reputación, obteniendo un 79% de satisfacción general en la Encuesta Satisfacción a usuario de los servicios públicos Ciudadana (anual), así mismo, obtuvo un 98% de satisfacción en los servicios comprometidos en la Carta Compromiso a través de la Encuesta de Satisfacción de Servicios (Trimestral), Encuesta en redes sociales. <b>Evidencias: a) Resultados Encuestas de satisfacción 2021 y 2022.</b></p> <p>La encuesta de satisfacción a usuario de los servicios públicos arroja un 77% con relación al trato recibido del personal y la profesionalidad de los servicios recibidos. <b>Evidencia: a) Encuesta Satisfacción ciudadana e informe de resultados 2022.</b></p> <p>La institución cuenta con diferentes herramientas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.	para dar participación a los ciudadanos en los procesos, en la cual, el 10% del público en general, el 85% de ciudadanos para los servicios de visitas guiadas y el 5% de los grupos de interés, han contribuido en las decisiones de mejora de los servicios de la organización a través de resultados de encuestas de los ciudadanos-clientes. <b>Evidencias: a) Estadistas de visitantes y Grupos de interés. b) Reporte de quejas y sugerencias recibidas por el redes y portal. b) Encuesta de satisfacción a usuario de los servicios públicos 2022.</b>	
<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>La Institución pública en el portal de Transparencia todas las informaciones relevantes de la gestión institucional, mismas son evaluadas por la DIGEIG, obteniendo un resultado a junio 2022 99%. <b>Evidencia: a) Portal de Transparencia y b) Resultados de evaluación de transparencia por la DIGEIG 2022.</b></p> <p>El nivel de fiabilidad está valorado por los ciudadanos/clientes en un 69% de satisfacción. <b>Evidencia: a) Resultados de Encuestas de satisfacción a usuario de los servicios públicos junio 2022.</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p> <p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p> <p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p> <p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del</p>	<p>El nivel de Confianza está valorado por los ciudadanos/clientes en un 79%. <b>Evidencia: a) Resultados de Encuestas de satisfacción junio 2022.</b></p> <p>En los resultados de las encuestas realizadas el 98% de los encuestados califica la accesibilidad entre buena y excelente. <b>Evidencia: a) Análisis de resultados de encuestas de satisfacción de servicio público junio 2022.</b></p> <p>Las encuestas de satisfacción arrojan un 75% con relación a la calidad y el tiempo de entrega de los servicios ofrecidos. <b>Evidencia: a) Análisis de resultados de encuestas de satisfacción de servicio público junio 2022.</b></p> <p>La institución obtuvo un 79% en atención personalizada dispensada a los ciudadanos-clientes en la encuesta de satisfacción a usuario de los servicios públicos. <b>Evidencia: a) Análisis de resultados de encuestas de satisfacción de servicio público junio 2022.</b></p>	
<p>cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p> <p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>La institución ha obtenido un 74% de satisfacción en la capacidad de respuesta según resultados de encuesta y ha implementado a través del WhatsApp y redes sociales un nuevo canal de comunicación con los Ciudadanos/Clientes, lo que ha incrementado en un 100%, las solicitudes de servicios, eliminando la modalidad presencial. El uso de nuevas herramientas para la recepción de solicitudes de servicios es de 1,773 solicitudes en el periodo enero-junio 2022. <b>Evidencia: a) Encuesta de satisfacción a usuario de los</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>6) Agilidad de la organización.</p> <p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p><b>servicios públicos b) Informe semestral 2022, sección de comunicaciones.</b></p> <p>La institución ha logrado una agilidad de respuesta organizacional de un 74% y ha mejorado los procesos en un 81%, según los resultados de encuesta de satisfacción ciudadana y avance de un 38% en los objetivos planeados dentro del Plan Estratégico 2021-2024. <b>Evidencia: a) Informe de Monitoreo y Evaluación POAS 2022, b) Informe Semestral junio 2022, c) Encuesta de satisfacción a usuario de los servicios públicos.</b></p> <p>La Institución publica todas las informaciones requeridas en el Portal de Transparencia una evaluación a junio 2022 del 99.3% de cumplimiento. Y 100% de publicación en datos abierto de la organización de forma digital. <b>Evidencia: a) Informe de Transparencia junio 2022. Compromiso al Ciudadano abril-junio 2022.</b></p>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>El promedio en tiempo de espera ha sido valorado por los usuarios en un 74%. <b>Evidencia: a) Informe de Resultados de encuestas de satisfacción al usuario de los servicios públicos ofrecidos, junio 2022.</b></p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>La institución ha establecido un tiempo de respuesta de cinco (5) días para las quejas, según lo establecido en la 2da. De versión de carta compromiso. <b>Evidencia: Carta Compromiso 2da. Versión.</b></p> <p>La Institución tiene conformado un equipo de calidad que da seguimiento al cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad establecidos, monitoreando el cumplimiento de los acuerdos y mitigando los errores. <b>Evidencia: a) Plan de mejora 2021-2022 b) Informe de avance del plan 2021-2022.</b></p> <p>Se ha cumplido en un 99.6% el estándar establecido a los servicios comprometidos en la 2da. Versión de Carta Compromiso al Ciudadano. <b>Evidencia: Informe de evaluación Carta Compromiso 2da. Versión.</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su</p>	<p>La institución cuenta con cinco (5) canales de comunicación, entre los cuales están: Página web, Correos electrónicos, Redes sociales (93%</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>utilización, incluidas las redes sociales.</p> <p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Instagram,3% Twitter, 3% FB, 0.41% YouTube), 0.84% usuarios en WhatsApp, como canales de información y comunicación. <b>Evidencias: Informe trimestral sección de comunicaciones, año 2022. b) Informe Semestral 2022.</b></p> <p>Los resultados de disponibilidad y precisión de la información arrojan un 98% de cumplimiento con estándares de calidad establecidos y comunicados en la página web y en la carta compromiso 2da. Versión. <b>Evidencia: a) Informe de evaluación Carta Compromiso para el Servicio de Labor Social Estudiantil y Comunitaria / Servicio Social Universitario abril-junio 2022.</b></p>	
<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Se ha diseñado y publicado un Plan Operativo Anual con objetivos por áreas misionales, cuyos resultados reflejan 38% de avances de metas, siendo las más relevantes 66% meta de personas sensibilizadas, 85% de indicadores normativos y 86% gestión financiera, establecidos través de los objetivos planeados dentro del Plan Estratégico. <b>Evidencia: a) Matriz de Monitoreo y evaluación de POAS. b) Cuadro rendimiento de la Organización, en cuanto a los objetivos dentro del Plan Estratégico 2021-2024</b></p>	

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI. | La institución cuenta con una Oficina de Acceso a la información, en la cual se proveen las informaciones de forma transparente que el ciudadano requiere, así como la entrega de datos abiertos, que son valorados en un 99% por el órgano rector. <b>Evidencia a) Enlace portal de Datos abiertos b) Foto de la unidad de Acceso a la Información.</b>    |   |
| 5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).   | Los servicios que ofrecemos tienen un horario establecido de 9:30 a.m. a 5:30 p.m. de martes a domingos. En la encuesta realizada a los usuarios, el 82% de los encuestados está satisfecho con el horario establecido. <b>Evidencia: a) Informe de Resultados de encuestas de satisfacción al usuario de los servicios públicos ofrecidos, junio 2022.</b> |   |
| 6) Tiempo de espera.  | El promedio en tiempo de espera ha sido valorado por los usuarios en un 73% de satisfacción. <b>Evidencia: a) Informe de Resultados de encuestas de satisfacción al usuario de los servicios públicos ofrecidos, junio 2022</b>   |   |
| 7) Tiempo para prestar el servicio.   | El promedio en tiempo de espera ha sido valorado por los usuarios en un 73% de satisfacción. <b>Evidencia: a) Informe de Resultados de encuestas de satisfacción al usuario de los servicios públicos ofrecidos, junio 2022</b>   |   |
| 8) Costo de los servicios.  |   | No se evidencia la medición del costo de los servicios. |

<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>El 98% califica de bueno a excelente la disponibilidad de la información acerca de los servicios prestados a través de la profesionalidad del personal. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta de satisfacción con Servicio de Labor Social Estudiantil y Comunitaria / Servicio Social Universitario en Educación abril-junio 2022.</b></p>	
--	---	--

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p> <p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias</p>	<p>El 85% de los servicios misionales participa en el levantamiento de información y niveles de satisfacción y sugerencias de la institución a través de encuestas de los diferentes grupos de interés con el propósito de tener información de la calidad de las relaciones establecidas entre ambos. <b>Evidencia: a) Informe de resultados de encuesta a grupos de interés 2021-2022.</b></p> <p>La institución ha implementado 3 mejoras implementadas de 13 recibidas, a través de los canales establecidos para quejas y sugerencias. A través de la línea 311 (0) quejas y (0) sugerencias desde el 2019 hasta la fecha; a través de las redes sociales, se han recibido (11) quejas y (13) sugerencias, a través del buzón (0) quejas y (0) sugerencias (0) <b>Evidencia: a) Matriz de quejas y Sugerencias 2022.</b></p>	
<p>recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p> <p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p> <p>5) Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución ha implementado a través del WhatsApp y redes sociales un nuevo canal de comunicación con los Ciudadanos/Clientes, lo que ha incrementado en un 100%, las solicitudes de servicios, eliminando la modalidad presencial. <b>Evidencia: a) Informe semestral 2022.</b></p> <p>A través de las encuestas de satisfacción, atendemos las recomendaciones por diversidad y género con la finalidad de mejorar los servicios brindados, en la misma se muestra que del total de los encuestados el 68% representan el género femenino y un 32% refleja la percepción del género masculino. <b>Evidencia: a) Informe de Resultados de encuestas de satisfacción al usuario de los servicios públicos ofrecidos, junio 2022.</b></p> <p>Se ha identificado 7 grupos vinculados de forma muy frecuente con la institución a través de la encuesta de grupos de interés y registrados en la Matriz de grupos de interés. Los resultados reflejan 44% son del sector Educativo; 29.4% son Proveedores; 11.8% Empresas privadas; 10% Grupos Internos; 10% Público en general; 9% Instituciones gubernamentales; 3% son Asociaciones y ONGs; <b>Evidencia: a) Informe de Encuesta de grupos de interés 2021.</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p> <p>2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.</p>	<p>La Institución brinda servicio alrededor de 200 mil ciudadanos, de los cuales el 70% corresponden al público en general que tienen acceso a las instalaciones e informaciones, 25% estudiantes de básica y universitarios, se han sensibilizado ciudadanos, un 5% corresponden a instituciones u organizaciones.</p> <p>240,000 ciudadanos promedio anual tiene acceso y flujo de información continua directa y toda la población a través de la Página web, Correos electrónicos, Redes sociales, WhatsApp y teléfonos. <b>Evidencias: a) Print Screenshot página web y correos electrónicos, b) Informe trimestral de sección de comunicaciones. c) Estadísticas de visitación Acuario Nacional.</b></p> <p>Los resultados de medición de a través del Portal de Transparencia reflejan un 99 %, informes cumplimiento de los requerimientos durante el periodo Enero-junio 2022. <b>Evidencia: a) Informe de Transparencia</b></p>	

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

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

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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).	La institución obtuvo un 82% promedio general en imagen y rendimiento organizacional. El 92% de los colaboradores se siente identificado con la institución y afirma sentir orgullo de formar parte del Acuario Nacional. El 91% de los Grupos de interés tiene una percepción positiva con la imagen de la institución como empleadora o contribuyente. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022. b) Resultados encuesta de Percepción de los Ciudadanos y Grupos de Interés 2021.</b>	
2) Involucramiento de las personas de la organización en la toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.	El 87% del Personal afirma el involucramiento por parte de sus Líderes en la Toma de decisiones. El 92% de los colaboradores afirma tener conocimiento de la misión, visión y valores. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	El 91% de los colaboradores opinan que participan en la elaboración y la implementación de los planes y actividades de mejoras. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la	El 84% de los colaboradores afirma que la institución cuenta con combate la corrupción y	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>importancia del comportamiento ético y la integridad.</p> <p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p> <p>6) La responsabilidad social de la organización.</p>	<p>presenta un comportamiento ético e íntegro. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b></p> <p>El 93% de los colaboradores afirma que en la institución se utilizan de forma eficiente los medios de comunicación interna. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b></p> <p>El 92% de los colaboradores afirma que trabajar en el gobierno le permite contribuir al bienestar del ciudadano. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b></p>	
<p>7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.</p> <p>8) El impacto de la digitalización en la organización.</p> <p>9) La agilidad de la organización.</p>	<p>El 84% de los colaboradores opina que la institución impulsa cambios innovadores en sus áreas para mejorar la forma de trabajar, que sus supervisores les dan participación en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras y que existen comités que captan sus sugerencias para mejorar. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b></p> <p>El impacto de las Tecnologías de la Información en la institución es de un 84%, según la opinión de los colaboradores. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b></p> <p>La Institución ha implementado documentación, comunicación, monitoreo, seguimiento de los procesos y mediciones de gestión por resultados que permiten el logro de los objetivos organizacionales y mejorar los indicadores institucionales. <b>Evidencia; a) Evaluación por</b></p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	resultados. b) Indicadores Institucionales	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p> <p>2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.</p>	<p>El 87% de los colaboradores afirma que sus Supervisores distribuyen el trabajo de acuerdo a capacidades o competencias, están abiertos para recibir sugerencias y comentarios, son congruentes con lo que dicen y hacen, proporcionan la información necesaria para la toma de decisiones. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b></p> <p>El 93% de los colaboradores afirman que en la institución se implementan propuestas de solución para simplificar los trámites y procesos y que conocen y se actualizan los procedimientos. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b></p> <p>El 85% de los colaboradores afirma que la cantidad de funciones que le son asignadas, le permite desarrollarlas eficientemente y que esto le permite lograr balance entre su trabajo y su vida privada. El 87% afirma que su supervisor distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades o competencias. El 100% de los colaboradores afirman que en la institución se difunden los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
4) La gestión del conocimiento.	El 86% de los colaboradores afirma que en la institución el programa de capacitación está alineado a sus funciones y se promueve la cultura de la profesionalización. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	El 93% de los colaboradores afirman en la institución se utilizan de forma eficiente los medios de comunicación interna. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	El 87% de los colaboradores afirman que en la institución existen mecanismos para reconocer al personal, que los Supervisores los distinguen cuando logran las metas establecidas y que en la institución existe un sistema de compensación y beneficios. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	El 90% de los colaboradores afirman que en la institución se impulsan cambios innovadores en las áreas para mejorar la forma de trabajar. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p> <p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>El 92% de los colaboradores afirman que la institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional, que se siente feliz haciendo su trabajo. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b></p> <p>El 85% de los colaboradores afirman que la institución le permite tener un balance entre el trabajo y la familia. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b></p> <p>El 87% de los colaboradores afirman que en la institución se toma en cuenta la equidad y género para la consideración de las oportunidades. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b></p> <p>El 92% afirma que la institución le brinda condiciones de seguridad, higiene y salud para realizar su trabajo y calidad de vida laboral. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>La institución cuenta con un 30% del total del personal es de Carrera, los cuales han sido reclutados a través de Concursos de oposición tomando en cuenta sus competencias laborales para ocupar sus funciones de una forma idónea.  <b>Evidencia: a) Listado de Personal de Carrera Administrativa.</b></p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>El 87% de los colaboradores tienen una percepción positiva en cuanto al liderazgo y la participación en la toma de decisiones. En cuanto al empoderamiento de los colaboradores acerca de la mejora y el cambio, el 90% demuestra una percepción positiva. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b></p>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>La institución toma en cuenta el acceso y la calidad de la formación y el desarrollo profesional de sus colaboradores, con la participación en las diferentes capacitaciones realizadas, donde el 86% muestra una percepción positiva para la capacitación especializada y el desarrollo. <b>Evidencia: a) Resultados Encuesta Clima Organizacional 2022.</b></p>	

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

### I. Resultados generales en las personas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p> <p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p> <p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>El índice de rotación y absentismo durante el periodo enero-junio del año 2022 oscila entre un 6.9% y 26%, respectivamente. <b>Evidencia: a) Informe de rotación y Absentismo 2021 b) Informe semestral 2022, pág. 16.</b></p> <p>Durante el período Enero-junio 2022, se ejecutó el Plan de Capacitación logrando impactar al 60% del personal, representado en 2,788 horas/personas de capacitaciones, según plan anual de capacitación, del cual se ha logrado un 67% de lo planeado. 13% de los colaboradores pertenece a la Asociación de Servidores Públicos, el 13% pertenecen al Comité de Calidad, el 13% pertenece al Comité de Riesgo y Salud, 10 % Equipo NOBACI, 11% Comisión de Integridad y Ética Gubernamental <b>Evidencia: a) Informe Semestral 2022, pág. 16 b) Actas constitutivas de Comités.</b></p> <p>La institución recibió a través del portal de transparencia Un (1) dilema ético de denuncia por nepotismo, en el mes de junio 2022 y el 100% del mismo fue subsanado de inmediato. <b>Evidencia: a) Informe sobre Denuncia No. D22-0096 DIGEIG 2022.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p> <p>5) Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes).</p>	<p>Dentro de los servicios brindados por el Acuario Nacional, se desarrollan diferentes actividades de responsabilidad social donde se sensibiliza a la población a través de jornadas de limpiezas de playas y costas, con una participación de un 49% de colaboradores; reintroducción de especímenes a su hábitat, con una participación de un 10% de colaboradores; conferencias y talleres con una participación de un 7% de colaboradores con temas vinculados a la conservación y sostenibilidad del medio ambiente. <b>Evidencia: a) Informe trimestral Depto. de Educación Ambiental y Depto. de Conservación 2022. c) Estadísticas Limpieza de Playa 2021.</b></p> <p>Durante el período Enero-junio 2022, se ejecutó el Plan de Capacitación logrando impactar al 60% del personal, representado en 2,788 horas/personas de capacitaciones, según plan anual de capacitación, del cual se ha logrado un 67% de lo planeado. Los clientes han valorado en un 76% el trato recibido y la profesionalidad de los colaboradores. <b>Evidencia: a) Informe semestral 2022 b) Resultados de Encuestas de satisfacción a usuario de los servicios públicos junio 2022.</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p> <p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p> <p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Desde el 2015, la Institución ha implementado una gestión por resultados, evidenciada a través de los Acuerdos de desempeño por resultados y vinculados a los planes operativos anuales de la Institución. Durante el año 2021, los resultados de evaluación fueron 60% de los empleados obtuvo un desempeño sobresaliente con puntuación de 95 a 100, y el 34% obtuvo un desempeño superior al promedio, con puntuación de 85 a 94. El 100% de los colaboradores tienen acuerdos de desempeño 2022. <b>Evidencia: a) Informe Técnico de los resultados del proceso de Evaluación del Desempeño Laboral año 2021. b) Relación de Acuerdos de Desempeño 2022</b></p> <p>El 83% de los colaboradores perciben que la Institución se preocupa por el uso de la tecnología. <b>Evidencia a) Encuesta de clima 2022.</b></p> <p>En el año 2021 se realizaron 9 actividades de capacitación, en las cuales asistieron 50 colaboradores, lo que representa el 66% del total de los colaboradores de la institución. Cada año la institución contempla el presupuesto de capacitación y desarrollo en la Planificación de Recursos Humanos, donde a la fecha se ha ejecutado en un 45% de lo planificado. <b>Evidencia: a) Matriz de ejecución Capacitación 2021. b) Planificación de Recursos Humanos 2021 c) POA Recursos</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.	<p><b>Humanos.</b></p> <p>La institución anualmente reconoce el esfuerzo y desempeño de sus colaboradores y a la fecha se han reconocido 3 servidores, lo que representa un porcentaje de un 4%. <b>Evidencia a) Certificados entregados a empleados 2022 y fotos.</b></p>	

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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 impacta de manera directa a los Ciudadanos/Clientes, a través de las jornadas de reforestación y Limpieza de costas, charlas con temas medioambientales, activa actividad comercial de microempresarios, transporte público y privado, evidenciándose en las encuestas de Grupo de Interés, 85% de los encuestados opina que AN impacta con el desarrollo económico de la sociedad nacional. <b>Evidencia: a) Informe Encuesta grupos de interés 2021. b) Fotos de Jornadas.</b></p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<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 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>El 97% de los encuestados opinan que la institución impacta económicamente en la sociedad nacional con actividad de comercio justo, energía renovable, gestión de residuos, contaminación del aire, gestión del suelo y agua, rehabilitación y conservación de especies. <b>Evidencia: a) Informe Encuesta grupos de interés 2021.</b></p> <p>El 94% de los encuestados opina que la Institución realiza acciones dirigidas a personas en situación de desventajas o con necesidades especiales. <b>Evidencia: a) Informe Encuesta grupos de interés 2021.</b></p> <p>El 85% de los encuestados opina que AN impacta con el desarrollo económico de la sociedad nacional reflejado en actividades de recreación, comercio, entre otros. <b>Evidencia a) Informe Encuesta grupos de interés 2021.</b></p> <p>El 91.2% opina que la Institución impacta en la calidad accesibilidad y nivel de transparencia, reflejando un comportamiento ético. <b>Evidencia a) Informe Encuesta grupos de interés 2021.</b></p> <p>El 97% de los encuestados opinan que la institución impacta económicamente en la sociedad nacional con actividad de comercio justo, energía renovable, gestión de residuos, contaminación del aire, gestión del suelo y agua, rehabilitación y conservación de especies. <b>Evidencia: a) Informe</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<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><b>Encuesta grupos de interés 2021.</b></p> <p>El 91.2% opina que la Institución presenta una imagen pública apegada a principios y valores, reflejando un comportamiento ético, servicios públicos, igualdad, equidad y permanencia de los servicios ofrecidos. <b>Evidencia: a) Informe Encuesta grupos de interés 2021.</b></p>	

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.  
Indicadores de responsabilidad social:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>El 100% de los proveedores cumple con el perfil establecido en la Ley de Compras y Contrataciones. Para disminuir los ruidos se han adquirido ventanas acústicas y puertas contra ruidos en el área de las plantas eléctricas y esta práctica ha disminuido en un 90% la contaminación por ruido. <b>Evidencia: a) Acta de aperturas y Adjudicación, fotos de puertas, ventanas del área de plantas eléctricas.</b></p> <p>La Institución periódicamente, ha coordinado con 19 organizaciones, 11 centros universidades, 552 centros en busca de contribuir a las labores medioambientales. Ha realizado reuniones con</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de</p>	<p>diferentes grupos y representantes de la comunidad, como son: el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Ministerio de Turismo, Ayuntamiento Santo Domingo Este, entidades Educativas, los Bomberos, Sistema Nacional de Emergencia 911, Armada Dominicana, el SENPA, SESTUR, Gobernador de general del Faro a Colon, Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX), Industria Nacional del Aguja, INAGUJA, Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones, MOPC; Ministerio de Salud Pública, Gobernación Provincial, KILIC Dominicana, Fundación Punta Cana, Regional de Educación 10-01. <b>Evidencias:</b> <b>a) Fotos, correos y comunicaciones.</b></p> <p>La institución recibió 45 comentarios positivos lo que representa un 63% y 26 comentarios negativo lo que representa un 37%. <b>Evidencia: a) Informe redes sociales septiembre-diciembre 2021</b></p> <p>En atención a la diversidad de genero el Acuario Nacional tiene 51% de mujeres y 49% de hombres, que oscilan en edades comprendidas entre los 18 y 65 años. En cuanto a la inclusión laboral de personas con discapacidad, en nómina fija contamos con un 4%, cumpliendo así con lo establecido en la Ley 5-13 de Discapacidad en Rep. Dom. del CONADIS <b>Evidencia: a) Nomina de personal fijo.</b></p>	
<p>programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados,</p>		

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>número de beneficiarios, etc.).</p> <p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p> <p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p> <p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>En colaboración y trabajo en conjunto con el Centro de Conservación de Manatíes de Puerto Rico, 3 colaboradores participan en actividades filantrópicas, intercambio de informaciones e investigaciones. <b>Evidencia: a) Correos electrónicos e informes trimestrales.</b></p> <p>La Institución ha participado en diferentes eventos tales como: 4 Congresos de Investigación Científicas, 2 Coloquios en Museos, 2 Seminarios Medio ambientales. <b>Evidencia: a) Informes de participación, foto. Certificados.</b></p> <p>La institución cuenta con un protocolo de seguridad y salud ocupacional y un Manual de Riesgo y Salud en el trabajo, con la finalidad de proporcionar condiciones seguras a nuestros ciudadanos/clientes y colaboradores, los mismos cuentan con seguro médico complementario, seguro de vida nacional e internacional y jornadas de salud, vacunación y donación de sangre realizadas anualmente. Nuestros ciudadanos/clientes, tienen acceso seguro a las instalaciones, las cuales están preparadas para recibir a personas con discapacidad, con acceso a rampas para el traslado con sillas de ruedas y andadores, libros y letreros en método Braille, pictogramas y visitas guiadas en lengua de señas. <b>Evidencia:</b> <b>a) Manual de Riesgo y Salud en el Trabajo</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas 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>b) Informes Jornadas de Salud y Prevención de enfermedades 2021 y 2022.</b>  <b>c) Jornada de vacunación 2021 y 2022</b>            La institución ha adquirido en un 25% productos poco nocivos para el mantenimiento de las instalaciones, como muestra de la sostenibilidad del medio ambiente, ha cambiado 85% de los bombillos a lámparas de bajo consumo energético como aires acondicionados inverter, posee 2 sistema de recirculación de agua de las peceras y uso de residuos para abono en la jardinería y realiza adquisiciones con fichas técnica y pliego alusivo al cuidado de medio ambiente. Se ha reducido el uso de equipos de impresión, se reutilizan los equipos electrónicos de manera sostenible. <b>Evidencia: a) Informe de disminución de gastos de materiales de equipos de oficina año 2019, 2020, 2021, 2022.</b></p>	

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

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.</p>	<p>El Acuario ofrece cuatro (4) servicios, de los cuales el 99.6% de los clientes los califica entre bueno y excelente.  <b>Evidencia: a) Carta Compromiso 2da.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Resultados en términos de “Outcome” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p> <p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p> <p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p><b>Versión, Resultados General de encuesta de satisfacción</b></p> <p>Desde septiembre 2021 a septiembre 2022, la institución ha beneficiado a 291,140 ciudadanos entre ellos estudiantes procedentes de diferentes entidades educativas y público en general fueron sensibilizados sobre la importancia del medio ambiente para que los mismos sirvan de entes multiplicadores en su entorno. <b>Evidencia: a) Estadísticas de visitas desde septiembre-2021-junio 2022.</b></p> <p>La Institución ha participado en actividades de Benchmarking con Fundación Dominicana de Estudios Marinos (FUNDEMAR) y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, (MIMARENA), donde periódicamente, el personal de estas instituciones se reúnen con nuestros técnicos para conocer las mejores prácticas de reinserción, nutrición y manejo de mamíferos marinos, a raíz de esto, se ejecutó satisfactoriamente, el proceso de readaptación y reinserción de los Manatíes Juanita, Pepe y Lupita a su hábitat natural. <b>Evidencia: a) fotos y minutas de reuniones de reinserción Manatíes. b) Informe Reinserción Manatíes.</b></p> <p>El Acuario Nacional tiene varios convenios y contratos con diferentes instituciones, tales como:</p> <p>1) Acuerdo entre Acuario Nacional y el Instituto de Derecho Ambiental de La República Dominicana (IDARD), Hoteles Iberostar y Catalonia, sobre reinserción de</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.</p> <p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p> <p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>Tortugas Marinas y evaluación de playas, se ha cumplido en un 75% de lo acordado</p> <p>2) Acuerdo entre Acuario Nacional y el Instituto de Derecho Ambiental de La República Dominicana (IDARD), sobre programa Bandera Azul para evaluación de playas, se ha cumplido en un 100% de lo acordado. <b>Evidencia: a) Contrato Ayuntamiento Santo Domingo Este-Acuario Nacional. Acuerdo] Acuerdo Acuario Nacional IDARD.</b></p> <p>Se han realizado auditorías financieras a través de la Cámara de Cuentas y de Recursos Humanos a través del Ministerio de Administración Pública, todas con resultados favorables. <b>Evidencia: a) Informes de resultados de auditorías</b></p> <p>Las solicitudes de servicios cuando se daban de manera presencial el tiempo de respuesta era de aproximadamente cinco (05) días, cuando este mismo servicio fue ofrecido de manera online, el tiempo de respuesta es de aproximadamente 30 minutos a partir de la recepción. Obteniendo un Incremento de número de personas que acceden a las mismas de 432 en 2019 a 1776 en 2022. <b>Evidencia: a) Relación de solicitudes y tiempo respuesta de servicios</b></p> <p>La institución ha implementado los cambios realizados en la Administración pública en algunos aspectos, obteniendo resultados de un 99% que abarcan Gestión y Evaluación de desempeño por resultados, 100% proceso de Compras y Contrataciones al 2022, 100% Reformas a Acceso</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
	<p>a la Información emitida 2022, 99% Ética e Integridad Gubernamental, 90% Indicadores organizacionales, 37% NOBACI, 85% SISMAP, 100% Nueva metodología de Planificación Estratégica Institucional y 38% Presupuesto Plurianual y 99% Portal de Transparencia.</p> <p><b>Evidencia: a) Informe de Desempeño por resultados b) enlace al Portal de declaración de jurada. c) Indicadores organizacionales SISMAP, NOBACI, RUTA d) Compromiso ético de los altos funcionarios públicos con el gobierno y la sociedad firmado 2020. e) Presentación de nómina en transparencia 2022.</b></p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p><b>Eficiencia de la organización en términos de:</b></p> <p>1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>Estos niveles de eficiencia se reflejan en los resultados obtenidos en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública 85% SISMAP, y en las Normas Básicas de Control Interno (37% NOBACI), Índice de Gestión Presupuestaria (IGP) de 38% . <b>Evidencia: a) Resultados SISMAP, NOBACI y IGP.</b></p>	



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>2) Mejoras e innovaciones de procesos.</p> <p>3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).</p>	<p>La institución ha implementado una tabla de descuentos afines de simplificar el trámite de los descuentos por grupos, ya que anteriormente para hacer descuentos a los grupos era necesario buscar autorización y firma del Director Administrativo y Financiero, este proceso tardaba aproximadamente 30 minutos, pero con esta nueva herramienta las boleteras pueden ofrecer directamente el descuento establecido, sin violentar los controles internos, lo que permite brindar el servicio de manera más eficiente y rápida.</p> <p><b>Evidencia: a) Tabla de descuentos</b></p> <p>La Institución ha participado en actividades de Benchmarking con Fundación Dominicana de Estudios Marinos (FUNDEMAR) y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, (MIMARENA), donde en el año 2020- 2021 se reunieron con nuestros técnicos para conocer las mejores prácticas de reinserción, nutrición y manejo de mamíferos marinos, a raíz de esto, se ejecutó satisfactoriamente, el proceso de readaptación y reinserción de los Manatíes Juanita, Pepe y Lupita a su hábitat natural, teniendo un resultado de adaptación de un 100% de efectividad.</p> <p><b>Evidencia: a) fotos y minutas de reuniones Liberación Manatíes. b) Informe Reinserción Manatíes.</b></p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Areas de Mejora
<p>4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).</p> <p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p> <p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p> <p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>Como resultado de las alianzas con entidades educativas sobre programas de educación ambiental, se ha logrado la sensibilización de cuarenta y dos mil quinientos sesenta y siete (42,567) estudiantes durante el periodo enero-junio 2022. <b>Evidencia: a) Informe Semestral 2022.</b></p> <p>Se han implementado programas de Permisos, tardanzas y Ausencias, a través de los correos electrónicos. Comunicaciones internas difundidas vía WhatsApp institucional, que antes se realizaban de manera impresa, reduciendo en un 50% el uso de papel bond. Programa de realización de presupuesto de compra, vía online. Adquisición de nuevos aires acondicionados con tecnología inverter en toda la institución. <b>Evidencia: a) Print screen de permisos. b) Plan de Compras. c) Print Screenshot WhatsApp institucional.</b></p> <p>La institución cuenta con una Unidad permanentemente de Auditoría Interna (UAI), la cual supervisa y autoriza en un 100% todas las actividades y gastos financieros realizados. <b>Evidencia: a) Foto Unidad de auditoría.</b></p> <p>Desde el 2015 la Institución ha sido reconocida con varios premios, (1) Medalla de Oro en el 2015 y (1) Medalla de Plata en el 2018, en el Premio Nacional a la Calidad y Practicas Promisorias del Sector Público por el Ministerio de Administración Pública (MAP). En el año 2017, obtuvo (1) Sello de Plata por Practicas Inclusivas en el Servicio al Cliente y en 2018, (1) Sello de Oro Practicas</p>	

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
	<p>inclusivas de Inserción Laboral en el Premio “RD Incluye” Buenas Prácticas Inclusivas para Personas con Discapacidad, a través del Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS). En el año 2021, recibimos un Reconocimiento de Apoyo para la conservación de Especies, por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MIMARENA). <b>Evidencia: a) Reconocimientos y fotos medallas y sellos.</b></p>	
<p>8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.</p> <p>9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).</p>	<p>La institución evidencia un 51% de IGP, con el cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros, a través de la Ejecución Físico-Financiera. <b>Evidencia: a) Ejecución Físico-Financiera.</b></p> <p>La Institución ha implementado mecanismos de ahorro de recursos económicos en rubros como energías, combustible, tiempo de procesos, entre otros, generando mejoras de costo-efectividad. <b>Evidencia: a) Adquisición de equipos de bajo consumo.</b></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 autodiagnóstico, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.