



ACUARIO NACIONAL

"Educando para la conservación"

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

Preparado por el Comité de Autoevaluación

Ing. Altagracia Byas, Coordinadora

Lic. Wanda Garcia, Directora General

Lic. Julio Arias, Dtor. Administrativo y Financiero

Lic. Bienvenido Marchena, Director Técnico

Lic. Jhonatan Mejía, Enc. Financiero

Lic. Wendy Gómez, Enc. de Recursos Humanos

Lic. Wendy Alnauld, Enc. Jurídica

Lic. Nestor Mateo, Asesor de Comunicaciones

Lic. Maria Vásquez, Asesora de la DG

Sr. Jacinto Pérez, OAI

**Santo Domingo Este
15 de septiembre del 2022**

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO

1. ASPECTOS GENERALES

MARCO INSTITUCIONAL.

MISIÓN
VISIÓN
VALORES INSTITUCIONALES
BASE LEGAL
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
SERVICIOS

SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

(Principales Objetivos y Líneas Estratégicas).

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

LIDERAZGO
PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA
PERSONAS
ALIANZAS Y RECURSOS
PROCESOS

ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

LIDERAZGO
PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA
PERSONAS
ALIANZAS Y RECURSOS
PROCESOS

ÁREAS DE FORTALEZA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES
RESULTADOS EN LAS PERSONAS
RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES
RESULTADOS EN LAS PERSONAS
RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

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

4. ANEXO: GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN REALIZADA.

RESUMEN EJECUTIVO

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

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

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

Los resultados obtenidos de esta acción arrojaron una puntuación total de 605 puntos de fortaleza en los criterios de liderazgo, planificación y estrategia, persona, procesos, resultados orientados a los ciudadanos clientes, en las personas, responsabilidad social.

1. ASPECTOS GENERALES

MARCO INSTITUCIONAL.

MISIÓN

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

VISIÓN

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

VALORES

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

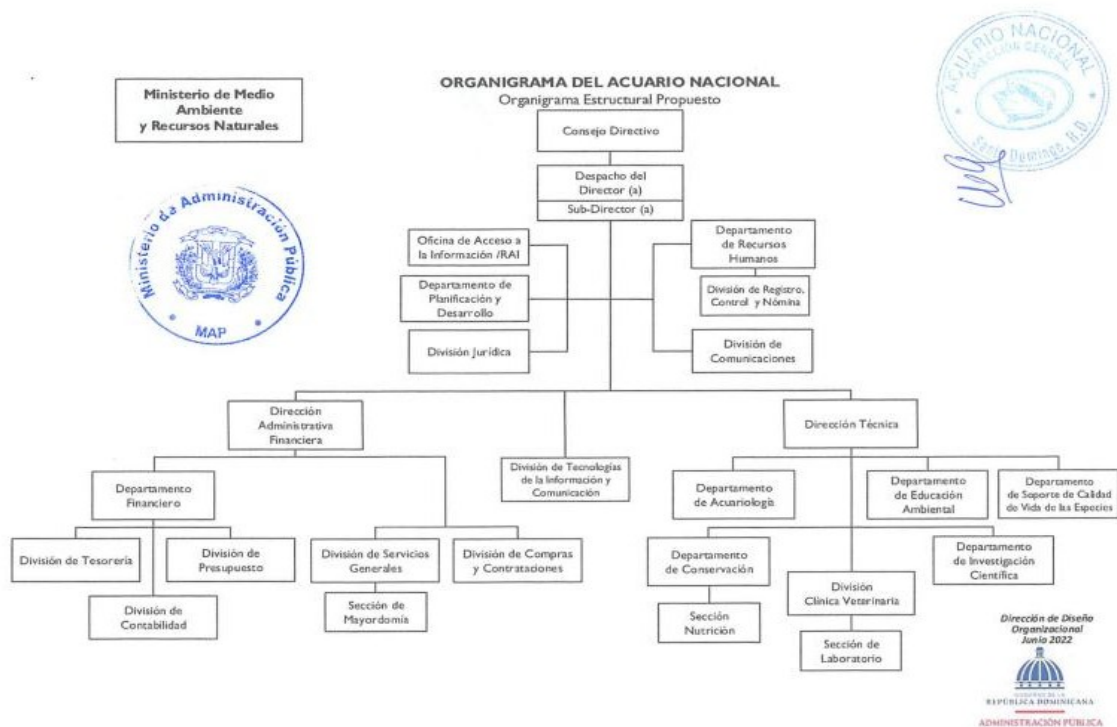
- **CALIDAD EN EL SERVICIO:** Compromiso de todos los colaboradores de aplicar las normas, procesos y herramientas establecidas, para satisfacer las necesidades de los usuarios y alcanzar sus expectativas.
- **EQUIDAD:** Cualidad que consiste en brindar a los usuarios un buen servicio independientemente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

BASE LEGAL

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

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

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



SERVICIOS (Altagracia favor colocar cuadro de servicios correspondiente)

SERVICIOS	ATRIBUTOS DE CALIDAD	ESTANDAR	INDICADORES
Visitas Guiadas y/o Coordinadas	Amabilidad	90%	% de satisfacción de los usuarios (encuesta trimestral).
	Fiabilidad	90%	
Capacitaciones y Asesorías Técnica	Accesibilidad	95%	% de satisfacción de los usuarios (encuesta trimestral).
Labor Social Estudiantil y Comunitaria/Servicio Social Universitario	Profesionalidad	95%	% de satisfacción de los usuarios (encuesta trimestral).

SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.

La Institución con el objetivo de mantener las metas y actividades alineadas al plan Estratégico Institucional, tal y como establece la ley 498-06, gestionó la certificación del Plan Estratégico Institucional (PEI-2021-2024), aprobado por la Dirección General, a través, del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, marco de referencia para la elaboración de los Planes Operativos anuales, correspondiente al próximo año (POAs-2022). La Institución obtuvo la certificación de la aprobación del Plan Estratégico Institucional 2021-2024 con la formulación de 5 ejes, y carga a la nueva plataforma, cuya ejecución fue de 5%, 35%, 22% ,14% y 24%, respectivamente al final del primer semestre Enero-Junio 2022., de las metas establecidas, y Definir en la Plataforma del MEPyD: RUTA, priorizando con la producción de Sensibilización de Personas sobre la biodiversidad marina, costera y de agua dulce, asimismo obteniendo un 68.22%.

Con respecto al Plan Operativo Anual (POA Institucional) que da respuesta a los cinco (5) ejes estratégicos aprobados en dicho PEI, la institución definió un total de mil seiscientos setenta y ocho (1,678) actividades vinculadas a la programación física financiera, tal y como establece la Ley Organiza de Presupuesto, Ley 423-06.

El monitoreo y evaluación de los POAs, se realiza trimestralmente, a través de la Matriz de seguimiento de POAs, logrando un cumplimiento en el primer semestre de un 38%.



Fuente: Departamento de Planificación y Desarrollo

% de cumplimiento por Eje Estratégico	
al 30 de Junio del 2021	
Eje 1	1%
Eje 2	145%
Eje 3	17%
Eje 4	23%
Eje 5	5%
Promedio	38.2%

% de cumplimiento por Eje Estratégico

■ Series1

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.

PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.

LIDERAZGO

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

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

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

Los directivos cumplen con todos los lineamientos establecidos al igual que todos los demás empleados, participan activamente en los diferentes comités, así como en las actividades realizada en la organización.

Desde abril del año 2012, contamos con un Código de Ética Institucional, el cual periódicamente es revisado y actualizado, donde se contemplan las áreas que pueden estar en riesgo de conflicto de intereses. Actualmente está vigente en su tercera versión, la cual fue socializada con todos los servidores públicos de la institución y durante el año se desarrollan programas de capacitación con los temas relacionado con la ética.

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

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

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

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

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

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

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

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

PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

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.

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

Se identifica las necesidades actuales durante la etapa de análisis de situación, traducidas en acciones que promueven la innovación en las instalaciones físicas, la modernización de laboratorios Clínicos, de Calidad de agua y Microbiología y formación de manera práctico-teórica a profesionales del área.

Se 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.

Se asegura la disponibilidad con el establecimiento de las metas en los POAs, el vínculo de insumo por metas, el presupuesto del año venidero y las proyecciones de presupuesto plurianual, así como la gestión de alianzas y donaciones interinstitucionales e internacionales que permitan implementar de los cambios planificados. Asimismo, el uso de herramientas innovadoras y se multiplica el conocimiento en los recursos necesarios para su implementación con los organismos reguladores.

PERSONAS

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

Se realiza la selección de personal teniendo como parámetro el Manual de Cargos, el cual establece el desarrollo de competencias y facilita los procesos de promoción y desarrollo de liderazgo.

Nos acogemos a las disposiciones de lo establecido en el Reglamento de Reclutamiento y Selección No. 251-15, a través de concursos de Oposición, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública, utilizando la Plataforma Concursa, con la finalidad de promover la eficiencia y eficacia en igualdad de condiciones, atendiendo a las normas y procedimientos establecidos.

Se tiene establecido un sistema de Evaluación del Desempeño por Resultados, en el cual los Evaluadores se entrevistan y consensan con sus colaboradores el cumplimiento de las metas establecidas y la aceptación de dichas evaluaciones.

Para desarrollar las habilidades del personal de mandos medios y encargados departamentales se han gestionado las siguientes capacitaciones: Diplomado en Gestión del Talento Humano por Competencias, Curso de Planificación estratégica, cursos y talleres sobre indicadores de gestión y auditoria de procesos.

Contamos con un programa de inducción, en el cual, a los empleados de nuevo ingreso, se le asigna un acompañante que se encargará de entrenarlo al puesto a ocupar durante el período probatorio.

Con el objetivo de promover la movilidad interna y externa de nuestros servidores públicos, se realizan promociones por Desempeño, tomando en cuenta las habilidades y competencias de los colaboradores del Grupo Ocupacional I y II, para los Grupos III, IV y V como incentivo para la participación en Concursos de Oposición.

Cuando las capacitaciones son muy especializadas y con costo significativo, se compromete a los colaboradores a socializar el contenido de esa capacitación con los demás colaboradores de la institución.

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

Periódicamente se aplica Encuesta de Clima Organizacional y sus resultados son socializados con todos los colaboradores, a partir de esos resultados se establecen acciones de mejoras.

De forma continua, se actualiza el Manual de Salud y Seguridad Ocupacional, se supervisa el uso adecuado de los equipos de protección personal y se realizan campañas de concientización, con la finalidad de prevenir accidentes laborales.

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

ALIANZAS Y RECURSOS

Los proveedores han sido identificados en el catálogo de proveedores de la institución, así como en la matriz de involucrados. Se han realizado acuerdos interinstitucionales con el Instituto de Derecho Ambiental (IDARD), Los hoteles Iberostar y Catalonia, La Universidad Abierta para Adultos (UAPA), El Instituto de Formación Docente Superior Salome Ureña (ISFODOSU), FUNDEMAR, Distrito Educativo 10-04, UNESCO, ALPZA, Ministerio de Medio Ambiente, Ministerio de Obras Públicas.

Se han realizado colaboraciones con el Instituto de Formación Salome Ureña (ISFODOSU), para prácticas a estudiantes de Biología, Acuerdo con hoteles Iberostar, Catalonia, y el Instituto de Derecho Ambiental (IDARD), con propósito de fomentar el cuidado y protección de las tortugas marinas, al igual que acuerdo con Haina International Terminals (HIT), Universidad Abierta para Adultos (UAPA), para el desarrollo de labor Social Estudiantil, Programa Bandera Azul. Al igual intercambio técnico profesional y apoyo en casos de varamiento con Ocean World, Marinarium y Fundación Grupo Punta cana, Regional 10 del Ministerio de Educación, entre otros.

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

Nos aseguramos de que nuestros proveedores cuenten con un perfil socialmente responsable, a través de la contratación de empresas debidamente registradas y certificadas por la DGCP, y en la generación del documento de Pliego y ficha técnica la cual exigen el compromiso y responsabilidad social y ambiental.

Garantizamos 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, Estado de cuentas suplidores. Ejecuciones del mes, inventarios, cuentas por pagar y cobrar.

Como una manera de involucrar a los Ciudadanos, Clientes en la toma de decisiones de la Institución contamos con la colocación de buzones de sugerencias, y realizamos encuestas de satisfacción para obtener la percepción del Servicio brindado.

Contamos con diversas herramientas que nos permiten informar y mantener actualizados a nuestros Ciudadanos -Clientes, sobre los Servicios brindados y atributos de calidad comprometidos por la Institución.

Alineamos nuestra gestión financiera con los objetivos estratégicos y las normativas exigidas por órganos rectores, mediante el uso del Sistema Integrado de Gestión Financiera (SIGEF), que integra los siguientes componentes del Sistema: Presupuesto, Contabilidad, Compras y Contrataciones, Tesorería, y se manejan los contratos a través de la unidad de auditoría externa de la Contraloría General.

La Institución evidencia la evaluación de los riesgos a través de las reuniones trimestrales de encargados con las revisiones de los POAs y la disponibilidad presupuestaria, asimismo con los ajustes realizados en función de los objetivos financieros alineados a la elaboración de los POAs departamentales, las ejecuciones presupuestarias 2022 y el anteproyecto de presupuesto 2023.

La transparencia financiera y presupuestaria es asegurada a través de la publicación de las informaciones financieras en el Portal de Transparencia, mensualmente y trimestralmente, según corresponda.

Aseguramos 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

Planificamos un control presupuestario, a través de la asignación presupuestaria, en la cual se contempla una partida por producto alineados a los POAs.

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

Administramos y almacenamos la información, a través de la página web, donde se cumple cabalmente con los lineamientos establecidos por los organismos rectores.

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

En la organización todo lo relacionado a la tecnología fue diseñada de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos, así como con políticas de acceso y manuales de uso de recursos tecnológicos.

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

Aplicamos la TICS través de la página Web, redes sociales, correos electrónicos y de esta forma agilizamos los procesos para obtener rapidez en el servicio. b) Los clientes pueden obtener información de la institución de manera simultánea. c) Se puede obtener comunicación directa con los clientes. d) Le sirve de medio a los clientes para hacer sus quejas y sugerencias.

La institución ha implementado políticas de seguridad de acceso a la información según niveles jerárquicos. Cambios de contraseña periódica en las estaciones de trabajo de cada usuario.

Contamos con herramientas proporcionadas, para la realización de diversos trabajos de forma segura, como los buzos que cuentan con equipos buceo, además de seguros médicos nacionales complementarios e internacional. Todos los colaboradores cuentan con seguro médico complementario y seguro de vida. En cuanto a los ciudadanos/clientes, tienen acceso seguro a las instalaciones, las cuales están preparadas para personas con discapacidad, tales como: acceso de rampas para sillas de ruedas, y andadores, así como también servicios diseñados para que llegue a todo público, como son recorrido especial para personas sordas, materiales en método Braille, para personas no videntes y pictogramas para niños y jóvenes con autismo.

El Acuario Nacional brinda servicios al público a través de las visitas guiadas, mostrando las diferentes exhibiciones sobre la biodiversidad costero-marino. Agregando valor a la educación medioambiental, además provee espacios para la recreación en ambiente sano y seguro esparcimiento de la población.

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

PROCESOS

Diseñamos un mapa de proceso institucional que permite identificar los mismos y se han elaborado manuales de procedimientos que contienen detalles de cada uno de los procesos.

Para asegurarnos de cumplir los objetivos organizacionales realizamos el análisis FODA de forma periódica ya que este muestra los riesgos y factores críticos de éxitos de los procesos misionales.

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

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

Realizamos benchlearning con diferentes instituciones nacionales e internacionales, tales como: Programa Bandera azul con el IDARC, CODOPESCA, Fundación Punta Cana, Kilic dominicana, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

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

La institución actualmente posee un Sistema Crackeado Paragon Drive Backup 9 el cual realizamos un backup diario a el servidor de archivo de la institución

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

Con la finalidad de brindar un buen servicio la institución coordina los procesos de colaboración con: Ayuntamiento Santo Domingo Este, la Armada Dominicana, CESTUR, Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, Comisión Nacional de Energía, Sistema Nacional de Emergencia 911, Instituto de Derecho Ambiental, Dominicana de Seguros, Ministerio de Salud Pública, y Ministerio de Educación, entre otros.

Comparte acuerdos y membresía con Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología, MESCyT, Asociación Latino Americana de Parques Zoológico y Acuarios, ALPZA, Zoológico Dominicano, ZOODOM, Museo Nacional de Historia Nacional.

Nuestro personal Técnico pertenece al grupo de miembros de los comités de Especies Invasoras, Biodiversidad, Comisión Interamericana de para Conservación de Tortugas Marinas CIT, Ministerio de Medio Ambiente MIMARENA. Adicional a estas se mantiene acuerdos de trabajo con el Ayuntamiento Santo Domingo Este, consistente en mover las actividades del Carnaval de tal forma que no interfiera el acceso al Acuario y el ruido que genera, no afecte las especies.

Se ha desarrollado un sistema que facilita intercambio de datos con instituciones tales como, Ministerio de Hacienda, Contraloría, Compras y Contrataciones, Ministerio de Administración Pública, Dirección de ética e Integridad Gubernamental, entre otras.

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

LIDERAZGO.

No aplica mejoras.

PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA.

No aplica mejoras.

PERSONAS.

No aplica mejoras.

ALIANZAS Y RECURSOS.

No se evidencia la Identificación y el uso de nuevas tecnologías.

PROCESOS.

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

ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

El Acuario Nacional mide su imagen y reputación pública a través de Encuesta de satisfacción a usuario de los servicios públicos, Encuesta de Satisfacción de Grupo de Interés, Encuesta de Satisfacción de Labor Social Estudiantil y Comunitaria/Servicio Social Universitario, Encuesta de satisfacción con Capacitación y Asesorías Docentes e Investigativa en Educación, Encuestas de satisfacción de Visitas Guiadas y Coordinadas, Encuesta de Clima Organizacional.

El enfoque del ciudadano/cliente sobre el personal que presta servicios, se evidencia a través de encuestas de satisfacción que arrojan un resultado entre un 77% a 98% con relación a la calidad de los servicios ofrecidos.

La institución cuenta con diferentes herramientas 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.

La Integridad de la información se encuentra disponible en el portal de Transparencia, en la cual la institución es evaluada por la DIGEIG, los últimos resultados de esas evaluaciones promedio alcanzan el 99%.

La Institución tiene conformado un equipo de calidad que da seguimiento al cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad establecidos, monitoreando el cumplimiento de los acuerdos y mejorando los errores. Nuestro estándar establecido en los servicios comprometidos con Carta Compromiso al Ciudadano es de un 98%.

El resultado en la institución de la implementación de encuesta para los diferentes grupos de interés es de un 100%, con el propósito de tener información de la calidad de las relaciones establecidas entre ambos.

Se ha implementado a través del WhatsApp un nuevo canal de comunicación con los Ciudadanos/Clientes, lo que ha incrementado en un 100%, las solicitudes de servicios en comparación con las de manera presencial. El uso de nuevas herramientas para la recepción de solicitudes de servicios es de 1,773 solicitudes en el periodo enero-junio 2022.

Se han identificado 7 grupos vinculados de forma muy frecuente con la institución a través de la encuesta de grupos de interés y registrados en la Matriz de grupos de interés. Los resultados reflejan 44% son del sector Educativo; 29.4% son Proveedores; 11.8% Empresas privadas; 10% Grupos Internos; 10% Público en general; 9% Instituciones gubernamentales; 3% son Asociaciones y ONG.

Los resultados de medición a través del Portal de Transparencia reflejan un 99% de cumplimiento de los requerimientos durante el periodo Enero-Junio 2022.

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.

RESULTADOS EN LAS PERSONAS

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

Para medir la percepción y conocer la motivación de nuestros servidores públicos, contamos cada año con la elaboración de la encuesta de clima organizacional, en coordinación con el Ministerio de Administración Pública y los resultados obtenidos arrojaron que el 92% de los colaboradores se sienten identificados con la institución y afirman sentirse orgullosos de formar parte del Acuario Nacional. En resultados de la Encuesta de Grupo de Interés el 91% tiene una percepción positiva con la imagen de la institución como empleadora o contribuyente.

El 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.

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.

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.

El 90% de los colaboradores afirman que en la institución se impulsan cambios innovadores en las áreas para mejorar la forma de trabajar.

Desde el año 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.

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%.

RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

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.

Impactamos económicamente en la sociedad nacional con actividad de comercio justo, energía renovable, gestión de residuos, contaminación del aire, gestión del suelo y agua, rehabilitación y conservación de especies, nuestros visitantes expresan su satisfacción en las encuestas de percepción a los ciudadanos y grupos de interés, obteniendo un 97% de aceptación.

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

La institución recibió 45 comentarios positivos lo que representa un 63% y 26 comentarios negativo lo que representa un 37%.

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.

Como resultados de la medición de la responsabilidad social, en cuanto a la sostenibilidad del medio ambiente, la institución ha adquirido en un 25% productos poco nocivos para el mantenimiento de las instalaciones, ha cambiado el 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.

RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.

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

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.

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.

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

El Acuario Nacional tiene varios convenios y contratos con diferentes instituciones, tales como:

- 1) Acuerdo entre Acuario Nacional y el Instituto de Derecho Ambiental de La República Dominicana (IDARD), Hoteles Iberostar y Catalonia, sobre reinserción de Tortugas Marinas y evaluación de playas, se ha cumplido en un 75% de lo acordado.
- 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.

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.

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, representando un 68% de cumplimiento de la meta.

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.

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 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).

La institución ha ejecutado a la fecha el 51% del presupuesto acorde con los objetivos monitoreados a través de la Ejecución Físico-Financiera.

ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL EN LOS CRITERIOS DERESULTADOS.

RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

No se evidencia la medición del costo de los servicios.

RESULTADOS EN LAS PERSONAS.

No aplica mejoras.

RESULTADOS EN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

No aplica mejoras.

RESULTADOS CLAVES DEL RENDIMIENTO.

No aplica mejoras.

3 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.

Este informe rinde un resumen de las áreas de mejora, la cuales, una vez evaluadas, servirán para la realización del Plan de Mejora Institucional para el año 2023.

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

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

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

I. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
1: Liderazgo (140 puntos)	98	118
2: Estrategia y Planificación (140 puntos)	109	119
3: Personas (100 puntos)	77	92
4: Alianzas (100 puntos)	64	77
5: Procesos (120 puntos)	94	113
6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)	40	51
7: Resultados en las Personas (100 puntos)	41	51
8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)	41	51
9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)	41	51
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	605	724