



# **AUTORIDAD PORTUARIA DOMINICANA (APORDOM)**

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

**Preparado por el Comité de Autoevaluación**

**Coordinador:  
Giselle Collado Marte**

**Evaluador (es):  
Rossaura Belliard  
José Terrero**

**Santo Domingo, D.N.  
Junio 2023**

# **RESUMEN EJECUTIVO**

## **I. ASPECTOS GENERALES**

### **I.1 MARCO INSTITUCIONAL.**

#### **I.1.1. MISIÓN**

Somos la entidad que administra, regula y fiscaliza el sistema portuario nacional, cumpliendo con las normas nacionales e internacionales, procurando un desarrollo sostenible de la economía nacional y regional.

#### **I.1.2 VISIÓN**

Ser Líder en la gestión portuaria regional, convirtiendo al país en un centro de servicios logísticos (HUB) interoceánico, generando capital social y desarrollo sostenible.

#### **I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES**

- Innovación.
- Productividad.
- Competitividad.
- Transparencia.
- Equidad.
- Calidad.
- Ética.

#### **I.1.4 BASE LEGAL**

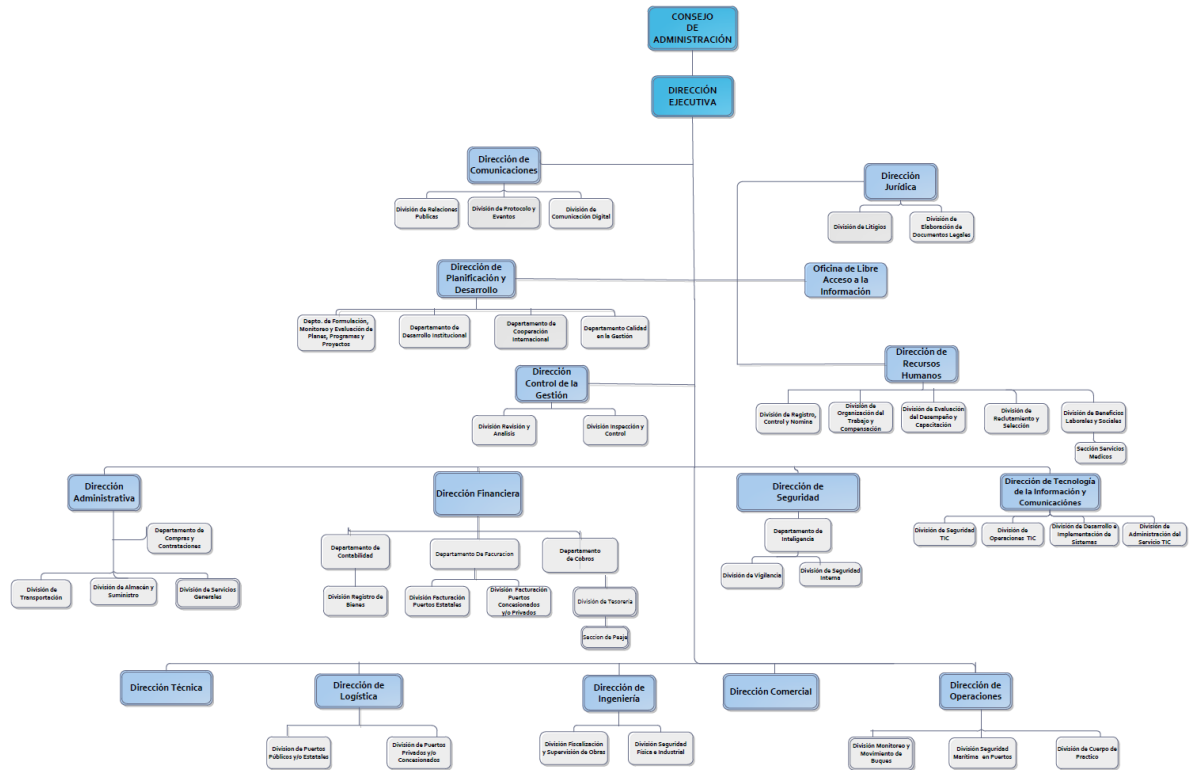
Leyes, Reglamentos y Decretos que sustentan y rigen el ordenamiento y funcionamiento de esta Autoridad Portuaria Dominicana:

- Constitución de la Republica dominicana del año 2015
- Ley Núm. 70 del 17 de diciembre de 1970. Gaceta Oficial Núm. 9210, que crea la Autoridad Portuaria Dominicana, y sus modificaciones.
- Decreto Núm. 1673, del 7 de abril de 1980, Gaceta Oficial Núm. 9528, sobre el Reglamento de Prestación de Servicios de la Autoridad Portuaria Dominicana.

- Ley Núm. 169, del 19 de mayo de 1975, Gaceta Oficial Núm. 9370, que modifica la integración del Consejo de Administración, establecido en la Ley Núm. 70.
- Decreto Núm. 413, del 01 de septiembre de 1982, Gaceta Oficial Núm. 9595, que autoriza a la Autoridad Portuaria Dominicana a aplicar la tabla progresiva de los derechos de almacenaje.
- Decreto Núm. 104-91, del 14 de marzo de 1991, Gaceta Oficial Núm. 9803, que instruye a las Fuerzas Armadas y al Jefe de la Policía, a otorgar todas las facilidades y protección necesarias a las personas físicas o morales que deseen transportar efectos de un lugar a otro y retirar o depositar sus mercancías en las aduanas y puertos del país, haciendo uso de vehículos de su propiedad o de particulares, en ejercicio de sus facultades constitucionales.
- Decreto Núm. 3-94, del 10 de enero de 1994, que instruye al Director Ejecutivo de la Autoridad Portuaria Dominicana, a proceder a la habilitación de todos los puertos del país, que en la actualidad manejen carga de explotación e importación.
- Decreto Núm. 4-94, del 10 de enero de 1994, que establece el régimen tarifario para la prestación de servicios de la Autoridad Portuaria Dominicana, el cual modifica la sección 6 del Reglamento de prestación de servicios.
- Decreto Núm. 572-99, del 30 de diciembre de 1999, Gaceta Oficial Núm. 10033, que modifica la Sección 6 del Reglamento de Prestación de Servicios de la Autoridad Portuaria Dominicana, Núm. 1673, de 1980. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2021-2024.
- Decreto Núm. 519-02, del 5 de julio del 2002, en el cual se modifica el Artículo Núm. 3, en todas sus partes del Decreto Núm. 572-99 de fecha 30 de diciembre de 1999, correspondiente a la sección 6 del Reglamento de Prestación de Servicios de la Autoridad Portuaria Dominicana.
- Decreto Núm. 144-05, del 21 de marzo de 2005, que crea la Comisión Presidencial para la Modernización y Seguridad Portuaria.
- Decreto Núm. 612-05, del 02 de noviembre de 2005 que modifica varios Artículos del Decreto No. 572-99 y del Decreto No. 519- 02, correspondiente a la Sección 6 del Reglamento de Prestación de Servicios de la Autoridad Portuaria Dominicana, No. 1673 del 1980.

- Decreto Núm. 3-94, del 10 de enero de 1994, que instruye al Director Ejecutivo de la Autoridad Portuaria Dominicana, a proceder a la habilitación de todos los puertos del país, que en la actualidad manejen carga de explotación e importación.

### I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.



### I.1.6 SERVICIOS PRINCIPALES.

- Solicitud de permiso para acceder a los puertos (servicio comprometido en la carta compromiso al ciudadano).
- Reconsideración en pago de parqueos de vehículos importados.
- Solicitud de licencia de agentes consignatario de buques.
- Solicitud de licencia a nuevas empresas Ship Chandlers.
- Renovación de Licencia Ship Chandlers.

## **I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.**

### **EJE ESTRATÉGICO 1. ROBUSTECIMIENTO DE LA COMPETITIVIDAD INSTITUCIONAL**

Objetivo Estratégico: OE1. Plan que busque obtener EL POSICIONAMIENTO DE AUTORIDAD PORTUARIA DOMINICANA a nivel nacional e internacional.

Objetivo Estratégico: OE2. Fortalecimiento Institucional.

Objetivo Estratégico: OE3. Incrementar el volumen de negocios.

Objetivo Estratégico: OE4. Ampliar los acuerdos interinstitucionales.

Objetivo Estratégico: OE5. Fortalecimiento del Capital Humano

### **EJE ESTRATÉGICO 2. EFICIENTIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PORTUARIOS.**

Objetivo Estratégico: OE6. Lograr la eficientización en la calidad con la que se otorgan los servicios portuarios

Objetivo Estratégico: OE7. Dotar a todo el Sistema portuario nacional de una infraestructura tecnológica eficaz que permita la eficientización de todas sus operaciones

### **EJE ESTRATÉGICO 3. GESTIÓN ECONÓMICA SOSTENIBLE Y COMPETITIVA.**

Objetivo Estratégico: OE8. Eficientizar las recaudaciones.

Objetivo Estratégico: OE9. Revisar el marco legal institucional.

Objetivo Estratégico: OE10. Mantener una efectiva planificación y ejecución presupuestaria.

## **EJE ESTRATÉGICO 4. DESARROLLO SOCIAL DE CIUDADES PORTUARIAS AMBIENTALMENTE SOSTENIBLES.**

Objetivo Estratégico: OEI1. Fomentar el respeto al medio ambiente.

Objetivo Estratégico: OEI2. Aminorar los impactos ambientales que se derivan de la actividad portuaria.

Objetivo Estratégico: OEI3. Fomentar la relación Puerto-Ciudad.

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.**

### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

- La institución cuenta con un marco legal que establece su rol como órgano rector del sector público (Ley 70-70); en la actualidad se encuentra en proceso de revisión.
- Órgano rector del Sistema Portuario Nacional.
- Ejecución de buenas prácticas en la implementación del Gobierno Electrónico.
- Certificación NORTIC EI Y NORTIC A 3 otorgadas por la OPTIC.
- Licitaciones transparentes según lo establecido por la Ley 340-06.de Compras y contrataciones.
- Puntuaciones excelentes en el Portal Institucional y Sub –Portal de Transparencia.
- Aprobación en las auditorías de evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano.
- Implementación del registro de pago percepción en el SIGEF.
- Comité de Calidad evalúa en equipo los requerimientos de la Guía CAF.
- Políticas de Calidad implementadas.
- Monitoreo Periódico del Nivel de Satisfacción en los Servicios Ofrecidos.

## **2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

#### **2.1.1 LIDERAZGO**

Comprendemos que existen oportunidades para gestionar y evidenciar adecuadamente el liderazgo, como lo es, por ejemplo, mediante la formación de Coachings en la institución.

#### **2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

Identificamos oportunidades con relación al proceso de planificación estratégica como lo son las socializaciones de los planes y la aprobación de la estructura organizativa.

#### **2.1.3 PERSONAS**

Consideramos que las personas son el recurso más valioso que posee la institución, por lo que, se han realizado múltiples esfuerzos para capacitar al personal atendiendo a las necesidades de formación detectadas, así como también existen oportunidades de mejora para gestionarlos adecuadamente.

#### **2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS**

La institución ha mostrado su interés de mejorar continuamente y para lograr sus objetivos se han materializado alianzas y acuerdos estratégicos con otras instituciones. Se ha evidenciado gestionar los recursos económicos – financieros adecuadamente debido a que se han obtenido resultados nunca antes en los Estados Financieros.

#### **2.1.5 PROCESOS**

Nos hemos enfocado en un análisis de procesos con la finalidad de mejorarlos y de simplificar los trámites administrativos, logrando así reducir los tiempos de procesamiento en los pagos y generar un ambiente de trabajo adecuado fundamentado en la Calidad y la Mejora Continua. Identificamos oportunidades de mejora para que todo el personal se enrole con dicho criterio y analicen cada uno sus procesos de forma objetiva para asegurar la Calidad Total que nos hemos propuesto.

### **2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.**

#### **2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES**

Mediante las encuestas de satisfacción ciudadana hemos comprobado nuestro compromiso con la calidad, ya que nuestro índice de satisfacción va en aumento, así como también se evidencia el cumplimiento de los atributos de calidad asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. Esto es el resultado del trabajo en equipo y de trabajar orientados en la satisfacción del cliente.

### **2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

Observamos que mediante la realización de las encuestas de clima organizacional la institución cuenta con un ambiente de trabajo favorable, aunque hemos detectado oportunidades de mejora que han sido canalizadas con las áreas responsables para solucionar oportunamente los hallazgos detectados.

### **2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

APORDOM demuestra su compromiso con la sociedad mediante la realización de campañas a favor de la salud de sus colaboradores como lo son las jornadas de vacunación, vacunas, dispensario médico, servicios odontológicos, entre otros.

La institución ha demostrado su compromiso con el Medioambiente, razón por la cual realiza actividades enfocadas en promover las acciones que busquen disminuir la huella ambiental y promuevan el cuidado y la protección de nuestros recursos; un ejemplo de esto son las visitas a centros educativos para la realización del programa “Portuaria Educa en las 3Rs”.

### **2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.**

Observamos cumplimiento con los canales de servicio, así como las respuestas a los ciudadanos – clientes que depositan sus quejas y sugerencias a través de los buzones y de la línea 311. La institución ha mantenido un índice de transparencia en 99%, lo cual muestra nuestro compromiso con la atención al usuario y con el cumplimiento de los debidos procesos institucionales.

## **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

Reconocemos que este ejercicio ha sido provechoso para la institución ya que nos ayuda a identificar de una forma objetiva y práctica las Fortalezas y Debilidades con las que contamos, logrando así fortalecer el Plan de Mejora Institucional.

Se observa un avance significativo en el análisis realizado ya que, en la pasada evaluación obtuvimos un acumulado de 467 puntos totales y en este año 2023, alcanzamos los 733 puntos; esto implica un avance de 266 puntos.



#### 4. RESUMEN DE PUNTUACIONES.

<b>Institución: Autoridad Portuaria Dominicana</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Totales Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	99	140
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	103	140
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	63	100
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	73	100
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	93	120
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>	91	100
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	73	100
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	48	100
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100)</b>	91	100
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>733</b>	<b>1000</b>