



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

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

CONSEJO DOMINICANO DE PESCA Y ACUICULTURA

**FECHA:**

JULIO 2023 \_

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

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

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

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

Santo Domingo, marzo 2021.

Documento Externo  
SGC-MAP

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

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

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

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

### Evaluación de consenso:

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

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO 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
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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).	La misión y visión de CODOPESCA viene dada por la Ley 307-04 de su creación, la misma fue revisada en el ejercicio de la planificación estratégica institucional. <b>EVIDENCIA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li><li>• Plan Operativo Anual (POA)</li></ul>	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	CODOPESCA posee un marco de valores alineados a la Misión y Visión institucional <b>EVIDENCIA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li><li>• Plan Operativo Anual (POA)</li></ul>	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo	CODOPESCA asegura que la misión, la visión y los valores están alineados a las estrategias nacionales <b>EVIDENCIA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan Operativo Anual (POA)</li><li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li></ul>	

Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).		
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>CODOPESCA comunica y socializa la Misión, Visión y Valores a través de diversos medios para conocimiento de los empleados y grupo de interés.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de inducción al nuevo personal</li> <li>• Página web Institucional</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> </ul>	
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>CODOPESCA planificó la revisión de la Misión, Visión y Valores de igual manera la estrategia de digitalización.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• Minuta de reuniones</li> <li>• Lanzamiento en las Redes sociales institucionales</li> </ul>	
6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.	<p>CODOPESCA tiene establecido los valores con los que el personal debe identificarse; desde el proceso de reclutamiento, formación básica e inducción (se le instruye al personal sobre el régimen ético y disciplinario, código de vestimenta y el debido comportamiento dentro y fuera de la Institución)</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Inducción</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos al personal</li> <li>• Acta de conformación del Comité de Ética</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>• Plan de Capacitación</li> <li>• Acta de Conformación del Comité de Compras</li> <li>• Código de Ética</li> </ul>	
7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).	<p>Se actualizó la Misión, visión y valores institucionales.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgación del marco estratégico (redes sociales).</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>CODOPESCA cuenta con la Estructura Organizativa acorde a los lineamientos estratégicos de la Institución, de igual manera cuenta con un Mapa de Procesos.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizativa</li> <li>• Mapa de Procesos</li> <li>• Manual de Funciones</li> <li>• Manual de Procedimientos</li> <li>• Manual de Cargos</li> </ul>	
<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>Existen definidos los indicadores de resultados y productos en el POA, de igual manera los Indicadores de Objetivos más la propuesta de valor en el Plan Estratégico.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz del POA 2023</li> <li>• PEI 2020-2026</li> <li>• Informes trimestrales de los avances del Plan Operativo</li> </ul>	
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>Existen definidos los indicadores de resultados y productos en el POA, de igual manera los Indicadores de Objetivos más la propuesta de valor en el Plan Estratégico.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz del POA 2023</li> <li>• POA 2023</li> <li>• PEI 2020-2026</li> <li>• Informes Mensuales de los avances del Plan Operativo.</li> </ul>	
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>CODOPESCA gestiona un sistema de Gestión de control interno y de gestión de riesgos de la organización en el proceso de implementación de las NOBACI.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes Técnicos cuatrimestrales</li> <li>• Matriz NOBACI CODOPESCA</li> </ul>	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	<p>Actualmente nos encontramos en proceso de implementación de modelo CAF y la NOBACI</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Autoevaluación CAF 2022</li> <li>• Informe de implementación acciones de mejora CAF</li> <li>• Informe técnico NOBACI</li> </ul>	
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda	<p>CODOPESCA cuenta con canales de comunicación Interna y externa brindamos</p>	

<p>la organización, a través del uso de medios de gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>información constante por medio del correo institucional, página web, redes sociales, notas de prensa ; a lo externo se realizan visitas a medios televisivo, en entrevistas, las redes sociales y la página web.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria para presencia en los medios</li> <li>• Correo electrónico notificando las publicaciones en los medios.</li> <li>• Publicaciones en la prensa,</li> <li>• Notas de prensa remitidas.</li> <li>• Página WEB</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>CODOPECSA cuenta con la actualización del Mapa de Proceso.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Procesos Aprobado</li> <li>• Manual de procedimientos</li> <li>• Procedimientos misionales aprobados</li> </ul>	
<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>CODOPECSA cuenta con canales de comunicación Interna y externa brindamos información constante por medio del correo institucional, página web, redes sociales, notas de prensa; a lo externo se realizan visitas a medios televisivo, en entrevistas, las redes sociales y la página web.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria para presencia en los medios</li> <li>• Correo electrónico notificando las publicaciones en los medios.</li> <li>• Publicaciones en la prensa,</li> <li>• Notas de prensa remitidas.</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>	
9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.	<p>CODOPECSA evidencia una cultura de mejora continua, la entidad ha conformado diversos comités, para apoyar la gestión de los procesos, así como la creación de nuevos instrumentos que aseguran la calidad de los servicios ofrecidos. De igual manera se ha iniciado los levantamientos correspondientes para implementación de las NOBACI.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico de las novedades de proceso</li> <li>• Matriz implementación NOBACI – CODOPECSA</li> </ul>	
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>En CODOPECSA se implementan mecanismos donde se promueven las iniciativas del cambio en la Institución, manteniendo informado a los colaboradores y grupos de interés.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB Institucional</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Anuncios en</li> </ul>	

**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>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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,	<p>La Alta Dirección juntamente con todos los niveles jerárquicos actúa en conformidad con los objetivos y valores constituidos.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• Manual de Inducción</li> </ul>	

empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación de diversos Comité</li> <li>• Manual de Ética Institucional</li> </ul>	
2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.	<p>Se realiza actividades motivacionales y reconocimientos entre líderes y empleados.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografía de encuentros</li> </ul>	
3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre asuntos claves relacionados con la organización.	<p>Desde el Departamento de Comunicaciones, como canal institucional para notificar los asuntos claves relacionados a la Institución.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mural Informativo</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Página WEB</li> <li>• Correo electrónico institucionales</li> </ul>	
4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.	<p>CODOPESCA apoya a los colaboradores en el desarrollo de sus tareas aportando herramientas, equipos, capacitaciones, para realizar el trabajo en el desempeño de sus funciones.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circulares dirigidas a todo el personal</li> <li>• Listado de Asistencia Capacitaciones</li> <li>• Listado de Adquisición de Equipos</li> <li>• Buzón de Sugerencias físico y electrónico</li> </ul>	
5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.	<p>Desde CODOPESCA anima y crea las condiciones, permitiendo que sus miembros participen en capacitaciones que crean condiciones necesarias para la delegación, el impulso del empoderamiento y toma de decisiones.</p>	

	<p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Asistencia capacitaciones</li> <li>• Plan de capacitación</li> </ul> <p>Informe de capacitación</p>	
6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).	<p>Desde CODOPESCA promueve una cultura de aprendizaje y anima a los colaboradores a desarrollar sus competencias mediante actividades formativas.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Asistencia Capacitaciones</li> <li>• Plan de capacitación</li> <li>• Indicador de capacitación SISMAP</li> </ul>	
7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.	<p>En CODOPESCA, mediante el Departamento de Recursos Humanos reconoce el esfuerzo de los colaboradores en el desempeño de las funciones que desempeñan, de igual manera se compensa al personal de carrera administrativa facilitando bonos por desempeño anual.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de evaluación de desempeño personal de carrera</li> </ul>	

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
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>CODOPECA realiza reuniones con diferentes sectores para responder solicitudes específicas con asociaciones de pescadores, para identificar las principales necesidades de las partes interesadas.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografía de Encuentros</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Listado de Asociaciones carnetizadas</li> </ul>	
2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.	<p>CODOPECA ha realizado el Plan Operativo Anual que abarca las políticas generales que rigen de marco la organización.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual</li> <li>• Minuta referente Plan Operativo Anual</li> </ul>	
3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.	<p>institución implementa las políticas públicas a través de acuerdo, convenios y articulaciones con organismos públicos que apoyan las políticas para la gestión de la organización.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios con diferentes entidades (FAO, INFOPECA, SUR FUTURO, FUNDEMAR, CEVEIU, IDEAC, Estado Rector del Puesto, Universidad Nacional del Este, UCATECI, UNIBE, USAD, ASONAHORES, Asociación de Pescadores de Boca Chica, Nature Conservancy ONE, BID, entre otras)</li> </ul>	
4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.	<p>Los objetivos y metas institucionales referentes a los productos y servicios están alineados a las</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>decisiones establecidas por la Dirección Ejecutiva lo que nos permiten el cumplimiento de las Metas Presidenciales asignadas.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas Presidenciales</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>• Memoria Institucional</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• SISMAP</li> <li>• NOBACI</li> </ul>	
<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>Por la naturaleza del CODOPESCA es de vital importancia el desarrollo de alianzas y grupos de interés para la mejora de la producción pesquera y acuícola.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios y acuerdos con entidades de apoyo al sector pesquero</li> </ul>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>CODOPESCA apoyamos de manera activa los encuentros con los grupos de intereses, llevando a cabo encuentros con representante de las asociaciones de pescadores para llegar a un acuerdo sobre las necesidades y expectativas para mejorar el sector pesquero y acuícola a nivel nacional.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías</li> <li>• Página WEB Institucional</li> <li>• Listado de asociaciones</li> </ul>	

<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>CODOPESCA promueve el conocimiento público y la reputación de la institución y sus servicios a través de diversos canales y desarrolla un concepto de marketing para productos y servicios</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nota de prensa en periódicos físicos y digital</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Página WEB Institucional</li> <li>• Redes Sociales institucionales</li> </ul>	
---	--	--

**CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.**

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

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<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>La Entidad ha identificado todos los grupos de interés relevantes y ha enmarcado toda la recolección de datos y posterior procesamiento, en generar información útil para la rendición de cuentas y la toma de decisión.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• Página WEB institucional</li> <li>• Minuta de reuniones</li> <li>• Memoria Institucional</li> </ul>	
<p>2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.</p>	<p>La institución ha avanzado en la definición de indicadores sobre las necesidades de información de los grupos de interés, así como sus expectativas</p>	

	<p>y satisfacción. Llevando a cabo encuentros con representante de las asociaciones de pescadores para llegar a un acuerdo sobre las necesidades y expectativas para mejorar el sector pesquero y acuícola a nivel nacional.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• Listado de asociaciones</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Programa de carnetización</li> </ul>	
3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.	<p>La institución analiza las reformas/dictámenes establecidos y en los casos que aplique revisa y redefine las estrategias a considerar actualiza la programación de la planificación.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <p>Minutas de reuniones</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>Se realizó el ejercicio para el análisis interno del FODA para los fines de elaboración del Plan Estratégico Institucional. Adicional a esto ha sido formulado un Plan de Valoración de Riesgos. EL POA se desarrolla la planificación anual donde fue incluida la realización del diagnóstico de la autoevaluación CAF y la implementación de las NOBACI.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>• Matriz de Autodiagnóstico CAF</li> </ul> <p>Matriz NOBACI</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>La Institución cuenta con un marco estratégico institucional definido en el Plan Estratégico y el Plan Operativo Anual.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual (POA).</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> </ul>	
<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 promueve la planificación participativa en los diferentes niveles de la estructura. De igual manera, se han considerado dentro de la planificación, aquellos aspectos que son relevantes para los grupos de interés.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de reuniones para la formulación del POA.</li> </ul>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>CODOPESCA integra aspecto de sostenibilidad y responsabilidad social en las estrategias y planes de la organización.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación de recogida de playas</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de laguna Manatí en cooperación del operativo de grupo de pescadores Amigos Santo Domingo.</li> </ul>	
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>La institución asegura la disponibilidad de recursos para el desarrollo de los planes estratégicos y operativos.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• Presupuesto anual Institucional</li> </ul> <p>Plan Anual de Compras</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>CODOPESCA ha desarrollado el proceso para la formulación de la Planificación Estratégica, basado en los aprendizajes de los tres años de gestión y elaborando los lineamientos desde la formulación hasta la implementación. Esto se ha dado a conocer a toda la organización en los diferentes niveles de la estructura.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA Estructura Organizativa</li> <li>• Planificación de los Recursos Humanos</li> <li>• Formulación e Implementación del POA</li> </ul>	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>Los objetivos estratégicos de CODOPESCA han sido considerados como los productos intermedios de los Planes Operativos Anuales, tomando en cuenta que estos objetivos se proyectan para cuatro (4) años, pero su ejecución se realiza anualmente. De igual modo, las metas de la institución han sido</p>	

	<p>consideradas como los productos terminales en cada Plan Operativo Anual.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional</li> <li>• Planes Operativos Anuales</li> <li>• Metas Presidenciales</li> </ul>	
<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>Se establece la socialización de las directrices trazadas desde el órgano directivo y que enmarcan el alcance de cada nivel en relación con el Plan Operativo Anual (POA). De igual manera, la planificación es orientada a resultados, por lo que todos los proceso y actividades a planificar, así como su presupuesto asociado, se comunican entre los diversos actores institucionales.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de reuniones para formulación del POA</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA )</li> </ul>	
<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>Actualmente se realiza el seguimiento de las metas institucionales, para asegurar la implementación de la estrategia.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria Anual Institucional</li> </ul> <p>Reuniones trimestrales SISMAP</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<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 de cambio en los procesos para innovación, aplicando</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	mejoras tecnológicas en los mismos. <b>EVIDENCIAS</b> Implementación automatización de procesos	
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.	La institución acogándose a lo establecido en la misión institucional establece programas de fomento y capacitación de la actividad pesquera. <b>EVIDENCIAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres de capacitación</li> <li>• Acuerdos con INFOTEP</li> <li>• Benchlearning SENASA</li> </ul>	
3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.	La institución acogándose a lo establecido en la misión institucional establece programas de fomento y capacitación de la actividad pesquera. <b>EVIDENCIAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres de capacitación</li> <li>• Acuerdos con INFOTEP</li> <li>• Benchlearning SENASA</li> </ul>	
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.	Para aumentar la eficacia en los procesos de importación y exportación se utiliza la plataforma Portal de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) que permite agilizar los trámites requeridos para realizar actividades de comercio internacional, para atender solicitudes de licencias y permisos. <b>EVIDENCIA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web VUCERD</li> </ul>	
5) Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.	Al momento de la formulación del presupuesto general se asegura una partida adecuada para la Implementación de mejoras. <b>EVIDENCIA</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulación del Presupuesto</li> <li>• POA</li> </ul>	
--	--	--

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.	<p>Al momento de la conformación de Plan Estratégico de la institución el cual contempla, disponer de personal gerencial y operativo, alineado con las necesidades de los recursos humanos, el cual contempla planes de desarrollo asegurando el crecimiento personal y permanencia en la institución.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de los Recursos Humanos</li> <li>• Plan Anual de Capacitación</li> <li>• Política de Compensación y Beneficios</li> </ul>	
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>Desde el Departamento de Recursos Humanos se desarrolla e implementa políticas alineadas al Plan Estratégico Institucional, la Ley 41-08 de Función pública y sus Reglamentos, La ley 87-01, de igual manera cuenta con un horario flexible y el otorgamiento de permisos al personal,</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario Control de Novedades del Personal</li> <li>• Reporte de asistencia</li> <li>• Política de Compensación y Beneficios</li> </ul>	
3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de	<p>La institución implementa política apoyo en la responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario Control de Novedades del Personal</li> <li>• Programación de recogida de playas</li> <li>• Limpieza de laguna Manatí en cooperación del operativo de grupo de pescadores Amigos Santo Domingo.</li> </ul>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>CODOPECA trabaja bajo el criterio de derecho de género. Contamos con colaboradores que poseen edad avanzada, otras nacionalidades y diversidad de religión o condición especial.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Capacitación</li> </ul> <p>Reporte de Nómina Institucional</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>Todos los colaboradores de carrera que cumplen con el porcentaje establecido en su evaluación se le hace un reconocimiento</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de Bonos por desempeño</li> <li>• Formulario de Evaluación de desempeño</li> </ul>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>La institución implementa políticas en apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escala Salarial</li> <li>• Programa de capacitación</li> </ul> <p>Evaluación de desempeño</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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.	<p>La institución implementa estrategias para el desarrollo de los recursos humanos basado en competencias de los candidatos.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfiles de puesto</li> <li>• Manual de cargos</li> </ul>	
2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.	<p>Desde el Departamento de Recursos Humanos se realizan procesos de reclutamientos y selección, basándonos en las competencias y apegados a los Perfiles de Puesto de cada posición además de lo establecido en la Ley 307-04.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfiles de puesto</li> <li>• Manual de Cargos</li> </ul>	
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).		No se evidencia innovadoras formas de aprendizajes
4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.	<p>A través de capacitaciones se desarrollan las habilidades gerenciales y de liderazgo del personal.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Capacitación al personal</li> </ul>	
5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.		

6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.	La entidad promueve la movilidad de interna y externa de los empleados. <b>EVIDENCIAS</b> Nomina institucional	
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).		No se evidencia el desarrollo y promueve métodos modernos de formación
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.	CODOPESCA se organizan acciones formativas en gestión de riesgo, así como gestión a la diversidad llevando a cabo la Planificación Estratégica en base a las metas presidenciales del año, así como la implementación de la NOBACI. <b>EVIDENCIA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo anual (POA)</li> <li>• Plan estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• Correo de notificación de la conformación del Comité de Ética</li> <li>• Taller de sobre la Ética.</li> <li>• Sobre la conformación del Comité de NOBACI</li> </ul>	
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.		No se cuenta con un instrumento que mida el impacto del aprendizaje obtenido en las capacitaciones

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.	Desde el CODOPESCA realizamos la gestión para el clima laboral, donde se promueve el dialogo,	

	<p>motivación a trabajo en equipo entre los colaboradores.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión trimestral de seguimiento de los avances realizados</li> </ul>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>Desde el CODOPESCA realizamos la gestión para el clima laboral, donde se promueve el dialogo, motivación a trabajo en equipo entre los colaboradores.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunión trimestral de seguimiento de los avances realizados</li> </ul>	
<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>CODOPESCA se encuentra preparando el proceso de elecciones para la conformación de la nueva Asociación de Servidores Públicos.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <p>Listado de participante del taller sobre la implementación de la conformación de la Asociación de Servidores Públicos.</p> <p>Indicador SISMAP</p>	
<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Se procura el consenso entre directivos y empleados.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de Desempeño</li> <li>• Reuniones trimestrales de seguimiento de avance</li> </ul>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios,</p>	<p>Contamos con la realización de la encuesta de clima laboral.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



interpretaciones y acciones de mejora derivadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de la encuesta de clima</li> </ul>	
6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>Se toma en cuenta la condición y el entorno laboral.</p> <p><b>EVIDENCIA</b> Charlas sobre salud</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>Como institución se garantiza condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados facilidad y flexibilidad.</p> <p><b>EVIDENCIA</b> Formularios Novedades de personal para solicitud de licencias, permisos y vacaciones</p>	
8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.	<p>CODOPECA presta atención a las necesidades de los colaboradores ante situaciones desfavorecidas.</p> <p><b>EVIDENCIA</b> • Correo electrónico</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>A nivel institucional se realizan actividades de integración social y deportiva entre los colaboradores.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Celebración de la Bienvenida de la Navidad</li> <li>• Celebración Aniversario de la Entidad</li> <li>Celebración de la bienvenida de la Semana Santa</li> <li>• Fotografías de las actividades realizadas</li> </ul>	

#### **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.**

Documento Externo  
SGC-MAP

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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>CODOPECA como organismo rector del sector pesquero cuenta con el apoyo de la sociedad civil, pública y privada para mejorar la actividad pesquera a nivel nacional.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB Institucional</li> <li>• Asociaciones Pesqueras (Samaná, Miches, Puerto Plata, entre otras)</li> <li>• Acuerdos con entidades gubernamentales</li> <li>• Órdenes de compra</li> <li>• Convenios de articulación y alianza con Organizaciones no Gubernamentales, Organizaciones Sociales</li> </ul>	
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>En CODOPECA actualmente cuenta con acuerdos para fortalecer la calidad de los productos del sector pesquero con Organismos Internacionales, acuerdos de cooperación con el Organismo Dominicano de Acreditación entre otros.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos firmados</li> </ul>	
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>En CODOPECA se le da seguimiento a los acuerdos para fortalecer la calidad de los productos del sector pesquero con organismos nacionales e internacionales donde se definen los compromisos entre los involucrados.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos firmados</li> </ul>	

<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>CODOPESCA se identifica las necesidades institucionales para gestionar las alianzas público – privadas para mejora de la gestión.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• Listado de entidades público – privada</li> </ul>	
<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>La institución está comprometida en cumplir con los procesos definidos en el cumplimiento de la leyes y procesos establecidos en la ejecución de los servicios.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licitaciones</li> </ul> <p>publicación procesos de compras</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.</p>	<p>La Página WEB de CODOPESCA cuenta con acceso a todas las informaciones institucionales e informaciones diversas de interés sobre la gestión institucional realizada.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web Institucional- portal de transparencia</li> </ul>	

<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>CODOPECA implementó los medios adecuados para recibir quejas y sugerencias por parte de los ciudadanos/clientes</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de satisfacción</li> <li>• Carta Compromiso</li> <li>• buzón de Sugerencia</li> </ul>	
<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>CODOPECA como parte del proceso de seguimiento de la carta compromiso al ciudadano se monitorea la calidad de los servicios ofrecidos a través de encuesta de satisfacción.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta compromiso al ciudadano</li> </ul> <p>Encuesta de satisfacción</p>	
<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>CODOPECA cuenta con la implementación de la carta compromiso al ciudadano.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta compromiso al ciudadano</li> <li>• Matriz catálogo de servicios</li> </ul> <p>Encuesta de satisfacción</p>	

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<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>La gestión financiera se encuentra alineada a los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Operativo Anual donde se recogen todas las necesidades operativas institucionales enmarcadas con el propósito de cumplir con la gestión financiera.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• Informe de Ejecución Presupuestaria</li> <li>• PACC</li> <li>• Presupuesto Institucional</li> </ul>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>Actualmente el CODOPESCA se encuentra en el proceso de implementación de las Normas Básicas de Control Interno NOBACI, además cuenta con la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría que es la unidad que se encarga de fiscalizar el buen uso de los fondos públicos.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autodiagnóstico de NOBACI</li> <li>• Acta de creación del Comité de NOBACI</li> <li>• Redes Sociales</li> </ul>	
<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>CODOPESCA realiza el Plan Anual de Compras, de igual manera cuenta en la página Web en su portal de transparencia las evidencias correspondientes a informaciones institucionales. Además, cuenta con la Unidad de Auditoría Interna de la Contraloría quien se encarga de fiscalizar el buen uso de los fondos públicos.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de ejecución Presupuestaria</li> <li>• Planes de Compra</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PACC</li> <li>• SIGEF</li> <li>• Página WEB Institucional</li> <li>• Manual de Control Interno</li> </ul>	
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>CODOPESCA maneja sus finanzas a través Sistema de Gestión Financiera (SIGEF) que es el sistema gubernamental establecido para el manejo de los recursos financieros. La base es el Plan Estratégico Institucional del que se desprenden los planes operativos anuales.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PEI</li> <li>• SIGEF</li> <li>• SISMAP</li> </ul>	
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>CODOPESCA cuenta con un presupuesto General designado por nuestro órgano rector, para las actividades correspondientes a nuestra institución en conjunto el presupuesto Plurianual y el Plan Operativo Anual (POA) con DIGEPRES se trabaja el presupuesto físico y por resultado.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma ruta Plurianual (MEPYD)</li> <li>• POA Institucional</li> <li>• Ejecución Presupuestaria</li> <li>• PACC</li> <li>• Presupuesto Institucional</li> </ul>	
6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.	<p>CODOPESCA define las responsabilidades financieras a través de la Dirección Administrativa y Financiera, de igual manera la Entidad se encuentra en el proceso de implementación de las Normas Básica de Control Interno (NOBACI).</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación Comité NOBACI</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de seguimiento NOBACI</li> <li>• SIGEF</li> </ul>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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>CODOPESCA gestiona, almacena, mantiene y evalúa la información a través de infraestructura tecnológica que permiten cumplir de manera eficiente con la estrategia y los objetivos operativos planteados.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB institucional portal de transparencia ONEDRIVE institucional</li> </ul>	
2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.	<p>La información externa se encuentra centralizada y a través de los diferentes canales institucionales se publica en los portales web y Redes Sociales para uso interno del personal</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web Institucional – portal transparencia</li> <li>• Redes Sociales</li> </ul>	
3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.	<p>La institución cuenta con la digitalización algunos de los procesos que se brindan a los ciudadanos clientes y se encuentra en proceso automatización de los servicios.</p>	

	<p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario VUCERD</li> </ul>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>La institución cuenta con la ejecución de redes de aprendizaje y colaboración para la adquisición de información relevante para la obtención de conocimientos a través de talleres ofrecidos por nuestro departamento de educación y capacitación.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participante</li> </ul> <p>Convocatorias a talleres</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Las informaciones y el conocimiento están alineadas a la Planificación Estratégica y a las necesidades de los grupos de interés de igual manera en el CODOPESCA se asegura la exactitud, fiabilidad y seguridad mediante buenas prácticas establecidas.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> </ul>	
<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>CODOPESCA externa la información a través de comunicaciones escritas que son enviadas a todos los departamentos para su conocimiento.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicaciones internas dirigidas al personal</li> <li>• Correo institucional</li> </ul> <p>Página web institucional- portal de transparencia</p>	
<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>En el CODOPESCA para garantizar el acceso y el intercambio de información de interés para los colaboradores y grupos de interés, utiliza diversos canales de comunicación para informar sobre las novedades.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatoria de Rueda Prensa (Radio, televisión y periódico)</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Página WEB Institucional</li> <li>• Avisos vía correo electrónico</li> </ul>	
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>CODOPESCA desde el Departamento de Recursos Humanos se provee al colaborador capacitaciones en donde los conocimientos adquiridos deben de poner en práctica para mejora de los procesos institucionales.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Asistencia de Capacitación</li> <li>• Plan de Capacitación Institucional</li> </ul>	

#### Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.	<p>La gestión de la tecnología en el CODOPESCA se lleva a cabo en proporción a los objetivos estratégicos institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA de TIC: Estrategia del Plan de Desarrollo Institucional</li> </ul>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No se evidencia la presencia de indicadores que permita medir el tiempo de retorno de la inversión en la implementación de las tecnologías usadas

<p>3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).</p>	<p>La institución cuenta con la digitalización algunos de los procesos que se brindan a los ciudadanos clientes y se encuentra en proceso automatización de los servicios.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario VUCERD</li> <li>• Licitación proceso de automatización de los servicios.</li> </ul>	
<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>La institución cuenta con la digitalización algunos de los procesos que se brindan a los ciudadanos clientes y se encuentra en proceso automatización de los servicios además de herramientas en la nube que permite mantener la información a la mano.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de servicio</li> <li>• ONEDRIVE institucional</li> </ul>	
<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>Para definir como las TIC pueden ser utilizadas para mejorar los servicios, implementamos herramientas tecnológicas para la automatización de los procesos de fácil acceso para los usuarios, incorporando las informaciones necesarias que contribuye a mejorar los servicios prestados.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB institucional</li> </ul>	
<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>CODOPESCA evidencia el levantamiento de las normas y protocolos para gestión efectiva de las TIC.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borrador de políticas y procedimientos TIC.</li> </ul>	

Documento Externo  
SGC-MAP

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.		No se evidencia el impacto socio-económico y medio ambiental de las TIC
--	--	---

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
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>CODOPESCA mantiene un control del mantenimiento de la infraestructura física mediante la sección de Servicios Generales, el cual emite reportes mensuales de mantenimiento y reparación.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cotizaciones para órdenes de Compra</li> <li>• Reporte de pago de suplidores</li> <li>• Estructura Organizacional</li> <li>• Remozamiento de las oficinas para el área técnica.</li> </ul>	
2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.	<p>Se han realizado adecuaciones, remozamientos y anexos en nuestras oficinas administrativas, con el fin de lograr espacios físicos adecuados para alcanzar una gran distribución y así poder tener una estructura organizacional eficiente para el buen manejo de las funciones del personal del CODOPESCA.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura Organizacional</li> <li>• Fotografías Unidades Remozadas</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remozamiento de las oficinas para el área técnica.</li> </ul>	
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>En CODOPESCA, los activos físicos se gestionan a través de los procesos de compras de bienes y servicios, establecidos en la Ley de contrataciones Públicas 340-06, mediante procesos de licitaciones según los rangos establecidos en la ley.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe final de auditoria</li> <li>• Descargo en compañía de autoridades de BN.</li> <li>• Pliego de referencia</li> </ul>	
4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.	<p>Actualmente la institución cumple con brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para las actividades de la comunidad.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stand de INESPRES</li> </ul> <p>Publicación en las redes sociales</p>	
5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.	<p>CODOPESCA cuenta con una flotilla de vehículos que se le concede mantenimiento periódicamente, lo cual nos garantiza el correcto funcionamiento de los trabajos que se realizan en la SEDE y traslado a las Estaciones de Servicio.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA Servicios Generales</li> <li>• Inventario de Vehículo</li> <li>• Listado mantenimientos de los vehículos</li> <li>• Listado de Activo Fijo</li> <li>• Cotizaciones para órdenes de Compra</li> </ul>	

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).	Las instalaciones cuentan con parqueo señalizado exclusivo para visitantes y empleados, de igual manera cuenta con rampas para personas con discapacidad, la institución se encuentra de un perímetro accesible para la toma de las rutas de transporte público. <b>EVIDENCIA</b>	
• Fotos del parqueo de las instalaciones de la SEDE		

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
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.	En CODOPESCA cuenta con el Mapa de Procesos Institucional donde se encuentran identificados los procesos estratégicos claves y de soporte institucionales. Los procesos actuales de las distintas áreas se encuentran identificados al 100%. <b>EVIDENCIA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa de Proceso</li> <li>• Matriz Funcional de identificación de Procesos institucionales</li> <li>• Manual de procedimientos misionales</li> </ul>	
2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.	La institución cuenta con la digitalización algunos de los procesos que se brindan a los ciudadanos clientes y se encuentra en proceso automatización de los servicios además de herramientas en la nube que permite mantener la información a la mano. <b>EVIDENCIAS</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de servicio</li> </ul>	
<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>En CODOPESCA se ha realizado y han sido evaluados los procesos, así como los riesgos asociados y factores críticos.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>• Matriz de control de la documentación institucional</li> </ul>	
<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>Los procesos identificados se encuentran asignados a las Direcciones / Departamentos responsables de la ejecución de estos.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• POA</li> <li>• Matriz Funcional de Identificación de Procesos Institucionales.</li> </ul> <p>Plantilla de documentación institucional</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>A raíz de la actualización del Mapa de Procesos Institucional de acuerdo con las necesidades institucionales, se ha identificado procedimientos que permitan establecer la solicitud de actualización de los procesos atendiendo a los cambios internos y externos, así como la mejora continua de los mismos.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz Funcional de Identificación de Procesos Institucionales.</li> <li>• Mapa de Procesos</li> </ul>	

<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>La institución impulsa la innovación y la optimización de procesos en atención a la buenas prácticas nacionales e internacionales involucrando grupos de intereses relevantes.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos internacionales</li> <li>• Benchlearning con otras entidades gubernamentales</li> </ul>	
<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>Los objetivos institucionales están orientados a satisfacer las necesidades de los grupos de interés. Desde CODOPESCA, se está preparando la propuesta del proyecto Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual (POA) 2023</li> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> <li>• Catálogo de Servicios Institucionales</li> </ul>	
<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>La institución revisa y mejora frecuentemente los procesos para garantizar la protección de los datos.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpetas compartidas institucionales</li> </ul> <p>ONEDRIVE institucional</p>	

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<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>CODOPESCA involucra a los ciudadanos/clientes en la mejora de los servicios y productos.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de Sugerencias</li> <li>• Encuesta de Satisfacción</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>La institución cuenta con la digitalización algunos de los procesos que se brindan a los ciudadanos clientes y se encuentra en proceso automatización de los servicios además de herramientas en la nube que permite mantener la información a la mano.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de servicio</li> </ul>	
<p>3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.</p>	<p>CODOPESCA involucra a los ciudadanos/clientes en la mejora de los servicios y productos.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón de Sugerencias</li> <li>• Encuesta de Satisfacción</li> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano</li> </ul>	
<p>4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).</p>	<p>En CODOPESCA por la naturaleza del servicio, promueve a los usuarios o grupo de sectores interesados a través de sus canales de comunicación información de interés para conocimiento de estos.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación del horario de los servicios en la página WEB institucional.</li> <li>• Horario de Servicio Estaciones de Servicios 8:00a.m a 4:00 p.m.</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a la infraestructura física (SEDE) a personas con condición de discapacidad</li> <li>• Publicación en las Redes Sociales de los servicios</li> </ul>	
--	--	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.	<p>El CODOPESCA por su naturaleza establece en su Misión mejoras en los servicios por lo que cuenta con la participación de diferentes entidades públicas, socios claves del sector para el desarrollo de los procesos, Asimismo, mediante acuerdos de cooperación con instituciones nacionales y organismos internacionales.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios con diferentes entidades (FAO, INFOPESCA, SUR FUTURO, FUNDEMAR, CEVEIU, IDEAC, Estado Rector del Puerto, Universidad Nacional del Este, UCATECI, UNIBE, USAD, ASONAHORES, Asociación de Pescadores de Boca Chica, Nature Conservancy ONE, BID, entre otras).</li> <li>• Convenios de Capacitación con Instituciones diversas (INAP) para la formación de los recursos humanos).</li> </ul> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de Participación de Capacitación.</li> <li>• Minutas de reuniones</li> <li>• Planes de Trabajo</li> </ul>	
2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.	<p>En CODOPESCA se manejan los registros Institucionales mediante el sistema de gestión financiera, administración de personal</p>	

	<p>manteniendo interacción con los socios en la cadena de prestación de servicios.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIGEF</li> <li>• SASP</li> <li>• VUCERD (Ventanilla única de Comercio Exterior)</li> </ul>	
3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.	<p>Como parte del desarrollo de la Cultura Organizacional, se toma en consideración para la formulación del Plan Estratégico Institucional los procesos para la gestión de proyectos de Cooperación Internacional.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional 2023 (PEI)</li> <li>• Minutas</li> </ul>	
4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.	<p>Para eficientizar los procesos se requieren insumos y participación de las distintas instituciones públicas, así como también, de otras áreas del ministerio.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Proyectos de Cooperación Internacional.</li> <li>• Minutas de Reuniones</li> <li>• Acuerdos con otras Organizaciones Públicas</li> <li>• Plurianual del Sector Público</li> </ul>	
5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.	<p>CODOPESCA, mantiene acuerdos de colaboración con otras entidades institucionales</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos firmados</li> </ul>	

6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.	<p>La institución utiliza diferentes niveles para permitir la prestación de servicios coordinados</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de reuniones</li> <li>• Acuerdos de servicios</li> </ul> <p>Redes sociales</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:

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b>		
I) 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>Implementación de la CCC y realización de la encuesta de satisfacción para fines de la percepción referente al desempeño de la organización, obteniendo un resultado en el año 2022 en los trimestres:</p> <p>Enero- Marzo 94.96%</p> <p>Abril-Junio 98.60%</p> <p>Julio-Septiembre 99.02%</p> <p>Octubre-Diciembre 97.75%</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos Encuesta de satisfacción</li> <li>• Carta compromiso al ciudadano</li> <li>• Informe de comportamiento de los indicadores por servicio</li> </ul>	

<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>Implementación de la CCC y realización de la encuesta de satisfacción para fines de la percepción referente al desempeño de la organización, obteniendo un resultado en el año 2022 en los trimestres:</p> <p>Enero- Marzo 94.96%</p> <p>Abril-Junio 98.60%</p> <p>Julio-Septiembre 99.02%</p> <p>Octubre-Diciembre 97.75%</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos de Encuesta de satisfacción</li> <li>• Carta compromiso al ciudadano</li> <li>• Informe de comportamiento de los indicadores por servicio</li> </ul>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Implementación de la CCC y realización de la encuesta de satisfacción para fines de la percepción referente al desempeño de la organización, obteniendo un resultado en el año 2022 de hasta un 99% en los compromisos de calidad. obteniendo un resultado en el año 2022 en los trimestres:</p> <p>Enero- Marzo 94.96%</p> <p>Abril-Junio 98.60%</p> <p>Julio-Septiembre 99.02%</p> <p>Octubre-Diciembre 97.75%</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos de Encuesta de satisfacción</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe Carta compromiso al ciudadano</li> <li>• Informe de comportamiento de los indicadores por servicio</li> </ul>	
4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).	<p>Desde CODOPESCA se ha establecido un marco de Valores alineados a la Misión y Visión de la organización como base fundamental para la toma de decisiones de los procesos misionales.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Carta Compromiso al Ciudadano.</li> <li>• Página WEB Institucional (Sistema de Transparencia CODOPESCA)</li> <li>• Redes de sociales institucionales</li> </ul>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>Implementación de la CCC y realización de la encuesta de satisfacción para fines de la percepción referente al desempeño de la organización obteniendo un resultado en el año 2022 en los trimestres:</p> <p>Enero- Marzo 94.96%</p> <p>Abril-Junio 98.60%</p> <p>Julio-Septiembre 99.02%</p> <p>Octubre-Diciembre 97.75%</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos Encuesta de satisfacción</li> <li>• Informe de Carta compromiso al ciudadano</li> </ul>	

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

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

<b>La opinión de los usuarios sobre:</b>		
1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.	<p>CODOPESCA mediante la encuesta de satisfacción donde los clientes ciudadanos se encuentran satisfechos.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de Buzón de Sugerencias</li> <li>• Informe de Carta Compromiso</li> <li>• Base de datos Encuesta de Satisfacción</li> </ul>	
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>Los Clientes/Ciudadanos cuenta con accesos a transporte público, en nuestra SEDE central cuenta con acceso para personas con discapacidad, nuestro horario de apertura publicados en nuestra página web y redes sociales.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de datos de trámite por VUCE</li> <li>• Página web institucional</li> <li>• Redes sociales institucionales</li> </ul>	
3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).	<p>CODOPESCA en la implementación de la CCC establece los tiempos de entrega de alguno de los servicios establecidos, además de las respuestas de 15 días laborales a las solicitudes de la OAI.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de la OAI</li> <li>• Informe de seguimiento CCC</li> </ul>	
4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).	<p>CODOPESCA organiza y gestiona los Servicios de la actividad acuícola y pesquera a través de las diferentes estaciones de servicio y SEDE central.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Censo Nacional de Pescadores</li> </ul>	

5) Capacidad de la organización para la innovación.	<p>CODOPECSA está involucrado en el desarrollado programas que le permitan innovar para mejorar la perspectiva de los clientes/ciudadanos.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto Pescadería de mi barrio</li> <li>• Implementación Programa Burocracia Cero en los servicios de Licencias</li> </ul>	
6) Agilidad de la organización.	<p>CODOPECSA promueve los procesos agiles para el desarrollo institucional de los procesos internos.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicadores en el SISMAP</li> <li>• Matriz NOBACI</li> </ul>	
7) Digitalización en la organización.	<p>Actualmente nos encontramos en el desarrollo de implementación del programa Burocracia cero para los servicios de Licencias para agilizar la entrega de los servicios de los ciudadanos cliente.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación Programa Burocracia Cero en los servicios de Licencias</li> </ul>	

## 6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:

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

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>CODOPESCA en la implementación de la CCC establece los tiempos de entrega de alguno de los servicios establecidos, además de las respuestas de 15 días laborales a las solicitudes de la OAI.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de la OAI</li> <li>• Informe de seguimiento CCC</li> </ul>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>Actualmente el CODOPESCA cuenta con mecanismos para recepción de quejas y sugerencias a través de buzones físicos y digitales. Durante el año 2022 no se presentaron queja a través de buzones físicos y digitales y una sola sugerencia a través del buzón digital.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de Quejas y Sugerencias</li> <li>• Acta de buzón de sugerencia</li> <li>• Informe de Oficina Libre Acceso a la Información</li> </ul>	
<p>3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.</p>	<p>Implementación de la CCC y realización de la encuesta de satisfacción para fines de la percepción referente al desempeño de la organización. Durante el año 2022 los resultados fueron los siguientes en los trimestres:</p> <p>Enero- Marzo 94.96%</p> <p>Abril-Junio 98.60%</p> <p>Julio-Septiembre 99.02%</p> <p>Octubre-Diciembre 97.75%</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de Carta compromiso al ciudadano</li> <li>Base de datos Encuesta de satisfacción</li> </ul>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>Se evidencia el cumplimiento de los estándares de calidad de en los cuatro servicios comprometidos en la Carta Compromiso al Ciudadano para la primera versión del periodo 2020-2023, las cuales fueron evaluadas por el MAP satisfactoriamente con una puntuación de 98% en el SISMAP. Se evidencia el cumplimiento a los estándares de servicios durante el año 2022 en los trimestres:</p> <p>Enero- Marzo 94.96%  Abril-Junio 98.60%  Julio-Septiembre 99.02%  Octubre-Diciembre 97.75%</p> <p><b>EVIDENCIAS</b>  Informe de Carta compromiso al ciudadano publicado en la página WEB</p>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.	<p>Se evidencian cinco (5) canales de información para el contacto con nuestros usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presencial</li> <li>Central Telefónica,</li> <li>Oficina de Acceso a la Información.</li> <li>Electrónica: Portal web www.codopesca.gob.do</li> <li>Correo Electrónico: info@codopesca.gob.do</li> <li>Redes Sociales:</li> </ul> <p>✓ Twitter: @COPODESCARD</p>	

	<p>✓ Facebook: @CODOPESCARD          ✓ Instagram: @CODOPESCARD</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe trimestral OAI.</li> <li>• Informe trimestral de Redes Sociales</li> </ul>	
2) Disponibilidad y exactitud de la información.	<p>CODOPESCA realiza la publicación de la información de los servicios de manera permanente a través del Página web la cual está disponible 24/7, de igual manera de forma presencial como telefónica.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB</li> <li>• Portal de Transparencia</li> <li>• Redes Sociales</li> </ul> <p>Informe de seguimiento Carta Compromiso al ciudadano</p>	
3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.	<p>Se evidencia la disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización, a través de la Oficina de Acceso a la Información y el portal web institucional con la publicación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de Monitoreo al POA: 2 en 2022 y 1 en 2023.</li> <li>• Memoria Anual: elaborada en los años I en 2020, I en 2021 y I en 2022.</li> <li>• Estadísticas institucionales: elaboradas en el 2023.</li> <li>• Ejecución Presupuestaria: elaborada en el año 2023</li> </ul>	
4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.	<p>CODOPESCA tiene disponible la información de sus servicios a través de su página web para el fácil acceso de los ciudadanos.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web Institucional-portal de transparencia</li> </ul>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>En CODOPESCA opera de manera presencial (tanto en la SEDE como en las Estaciones de Servicio) y telefónica de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de Entrada y salida del personal</li> <li>• Página web</li> <li>• Redes Sociales</li> </ul>	
6) Tiempo de espera.	<p>Se evidencia que los tiempos de respuesta en los servicios para los años 2021, 2022 han sido favorables.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2023</li> <li>• Informe de Carta compromiso al ciudadano</li> <li>• Base de datos de Encuesta de satisfacción</li> </ul> <p>Reporte de OAI</p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Implementación de la CCC y realización de la encuesta de satisfacción para fines de la percepción referente al desempeño de la organización.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta Compromiso al Ciudadano 2021-2023</li> <li>• Informe de seguimiento carta compromiso al ciudadano</li> <li>• Línea 311 CODOPESCA</li> <li>• Base de datos de Encuesta de satisfacción</li> </ul>	

8) Costo de los servicios.	<p>El costo de los servicios que se ofrece el CODOPESCA, se visualiza a través de la [ágina WEB institucional.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borrador tarifario de productos y servicios</li> </ul>	
9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).	<p>En la página web institucional se ha especificado las áreas responsables de los principales servicios institucionales, igualmente a través de las redes sociales y el portal de transparencia institucional.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB Institucional</li> <li>• Inventario de servicios remitidos al MAP.</li> <li>• portal de transparencia en la página web</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
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>Los grupos de interés se implican en los procesos para toma de decisiones a través de reuniones por sectores según el proyecto a implementar.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Acuerdos interinstitucionales</li> <li>• Organigrama Institucional</li> <li>• Manual de Organización y Funciones</li> <li>• Manual de Cargos</li> <li>• Elaboración del Plan Operativo Anual (POA) 2021 al 2022</li> <li>• Informe trimestral del PLAN Operativo Anual (POA)</li> </ul> <p>Informe del Plan Operativo Anual (POA) 2021 - 2022</p>	

<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>Actualmente el CODOPESCA cuenta con mecanismos para recepción de quejas y sugerencias a través de buzones físicos y digitales. Durante el año 2021-2022 no se presentaron queja a través de buzones físicos y digitales y una sola sugerencia a través del buzón digital.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de buzón de sugerencia</li> <li>• Informe de Oficina Libre Acceso a la Información</li> </ul>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>CODOPESCA está involucrado en el desarrollado programa que le permitan innovar para mejorar la perspectiva de los clientes/ciudadanos en el proceso de solicitud y renovación.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación Programa Burocracia Cero en los servicios de Licencias</li> </ul>	
<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>Implementación y realización en relación con el género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes para fines de la percepción referente al desempeño de la organización.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</li> <li>• Informe de seguimiento Carta compromiso al ciudadano</li> <li>• Informe de acciones enfocadas a género y diversidad</li> <li>• Carta compromiso al Ciudadano 2021-2023</li> </ul>	

	Censo de pescadores 2019	
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>La institución interesada en contribuir a mejorar la razón social, mediante la ejecución de capacitaciones para brindar los conocimientos necesarios para la actividad pesquera y acuícola. Durante el 2022 se realizaron 52 capacitaciones con 1,214 participantes.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan Operativo Anual Departamento de capacitación (POA )</li> <li>• Certificados de capacitación a los participantes</li> <li>• Listados de asistencia de las capacitaciones impartidas</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Memoria institucional 2022</li> </ul>	

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

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.	<p>La institución promueve la participación ciudadana en los productos y servicios</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Burocracia cero</li> <li>• Informe pescadería de mi barrio</li> </ul> <p>Memoria institucional</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 garantiza el acceso y seguimiento de la información pública promueve la participación ciudadana en los productos y servicios.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal de transparencia</li> <li>• Redes Sociales Institucionales</li> </ul>	
--	--	--

**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:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).</p>	<p>La medición a de la percepción sobre la imagen y rendimiento general de la organización a través de los siguientes indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Impacto de la encuesta en mi institución 89.21%</li> <li>2. Identidad con la institución y valores 93.53%</li> <li>3. Enfoque a resultados y productividad 91.73%</li> <li>4. Relación con los empleados 92.45%</li> </ol> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima labora 2022</li> </ul>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>Las personas se involucran en la toma de decisiones y su conocimiento, el personal que integra el CODOPESCA a través del manual de inducción del personal se da a conocer la misión, visión y valores, más la cultura de organización de la institución.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación de la misión, visión y valores en las páginas web y Redes Sociales</li> <li>• Manual de inducción</li> <li>• Listado de Asistencia</li> <li>• Impacto de la encuesta en mi institución 89.21%</li> <li>• Identidad con la institución y valores 93.53%</li> <li>• Enfoque a resultados y productividad 91.73%</li> <li>• Relación con los empleados 92.45%</li> </ul>	
3) Participación de las personas en las actividades de mejora.	<p>Implementación de la CCC y realización de la encuesta de satisfacción para fines de la percepción referente al desempeño de la organización.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe del plan de mejora autoevaluación CAF 2022</li> <li>• Informe de seguimiento CCC</li> <li>• Base de datos Encuesta de Satisfacción</li> <li>• Capacitación especializada y desarrollo 91.51%</li> <li>• Calidad y orientación al usuario 96.55%</li> <li>• Impacto de las encuestas en mi institución 89.21%</li> </ul>	
4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.	<p>CODOPECA les ofrece a todos los colaboradores informaciones que tienen que ver con la importancia del compromiso ético y disciplinario que debemos de sostener a la hora de formar parte de la Institución.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Ética institucional</li> <li>• Identidad con la institución y valores 93.53%</li> </ul>	



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Austeridad y combate a la corrupción 92.63%</li> </ul>	
5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.	<p>La Institución cuenta con el Comité de Ética y como mecanismos de consulta y diálogo, en donde se da el seguimiento a cada una de las observaciones realizadas.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados de encuesta de clima 2022</li> <li>• Informe de estadística de la línea 311</li> <li>• Acta de apertura de quejas y sugerencias</li> <li>• Comité de Ética institucional</li> </ul>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>La Institución realiza procesos de responsabilidad social como compromiso institucional para bienestar de los miembros del sector pesquero.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> <li>• Programación de recogida de playas</li> <li>• Limpieza de laguna Manatí en cooperación del operativo de grupo de pescadores Amigos Santo Domingo.</li> </ul>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>CODOPECA está involucrado en el desarrollado programas que le permitan innovar para mejorar la perspectiva de los clientes/ciudadanos.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <p>Implementación Programa Burocracia Cero en los servicios de Licencias</p>	

8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>La institución identifica las necesidades de cambio en los procesos para innovación, aplicando mejoras tecnológicas en los mismos.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación automatización de procesos</li> <li>• Implementación Programa Burocracia Cero en los servicios de Licencias</li> </ul>	
9) La agilidad de la organización.	<p>El establecimiento de la Carta Compromiso al ciudadano con los tiempos de respuestas de los servicios comprometidos.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brochure CCC 2021-2023</li> <li>• Informe de la línea 311</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.	<p>A través de la encuesta de clima laboral podemos verificar los resultados de los siguientes indicadores:</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración y trabajo en equipo 94.42%</li> <li>• Calidad de vida laboral 92.09%</li> <li>• Enfoque a resultados y productividad 91.73%</li> </ul>	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>A través de la encuesta de clima laboral podemos verificar los resultados de los siguientes indicadores:</p>	

	<p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboración y trabajo en equipo 94.42%</li> <li>• Calidad de vida laboral 92.09%</li> <li>• Enfoque a resultados y productividad 91.73%</li> <li>• Mejora y cambio 90.94%</li> </ul> <p>Normativa y proceso 94.06%</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>Desde el Departamento de RH se han realizado la implementación de un Sistema de Evaluación de Desempeño de los Colaboradores de carrera en base a resultados y competencias de manera exitosa.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado implementación de Evaluación del Desempeño</li> <li>• Acuerdo de desempeño 2022</li> <li>• Evaluación de desempeño 2022</li> </ul>	
4) La gestión del conocimiento.	<p>La institución cuenta con la ejecución de redes de aprendizaje y colaboración para la adquisición de información relevante para la obtención de conocimientos a través de talleres ofrecidos por nuestro departamento de educación y capacitación.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de participante</li> <li>• Convocatorias a talleres</li> </ul> <p>Plan de capacitación</p>	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>La institución ha velado porque sus colaboradores y relacionados tengan conocimiento sobre los temas y avances institucionales</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación 93.05%</li> </ul>	
6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.	<p>A través de la encuesta de clima laboral podemos verificar los resultados de los siguientes indicadores:</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento laboral 92.81%</li> <li>Identidad con la institución y valores 93.53%</li> <li>Calidad y orientación al usuario 96.55%</li> </ul>	
7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.	<p>CODOPESCA está involucrado en el desarrollado programa que le permitan innovar para mejorar la perspectiva de los clientes/ciudadanos.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <p>Implementación Programa Burocracia Cero en los servicios de Licencias</p>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.	<p>A través de la encuesta de clima laboral podemos verificar los resultados de los siguientes indicadores:</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboración y trabajo en equipo 94.42%</li> <li>Calidad de vida laboral 92.09%</li> <li>Comunicación 93.05%</li> <li>Enfoque a resultados y productividad 91.73%</li> <li>Mejora y cambio 90.94%</li> <li>Normativa y proceso 94.06%</li> </ul>	

2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).	<p>A través de la encuesta de clima laboral podemos verificar los resultados de los siguientes indicadores:</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulario novedades de personal -Solicitud de Permisos</li> <li>• Calidad de vida laboral 92.09%</li> <li>• Balance trabajo y Familia 88.2%</li> </ul>	
3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.	<p>A través de la encuesta de clima laboral podemos verificar los resultados de los siguientes indicadores:</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación especializada y desarrollo 91.51%</li> <li>• Equidad y Género 82.97%</li> <li>• Colaboración y trabajo en equipo 94.42%</li> </ul>	
4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.		No se cuenta con la disposición del lugar de trabajo ni las condiciones ambientales de trabajo

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<p>Se realiza programas de desarrollo sistemático de la carrera y las competencias tanto individuales como de equipos de trabajo; con el objetivo de motivación y empoderamiento de los colaboradores.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de capacitación</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfiles de puestos</li> <li>• Listados de capacitación</li> <li>• Servicio profesional de carrera 84.89%</li> </ul>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>Se realiza programas de reconocimientos por los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo; con el objetivo de motivación y empoderamiento de los Colaboradores.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral 2022</li> <li>• Reconocimiento laboral 92.81%</li> </ul>	
3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.	<p>Se realiza programas de reconocimientos por los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo; con el objetivo de motivación y empoderamiento de los Colaboradores.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de encuesta de clima laboral 2022</li> <li>• Capacitación especializada y desarrollo 91.51%</li> <li>• Calidad de vida laboral 92.09%</li> <li>• Plan de Capacitación</li> <li>• Listados de capacitación</li> </ul>	

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

**I. Resultados generales en las personas.**

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

Documento Externo  
SGC-MAP

<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>CODOPESCA cumple con lo establecido en el Reglamento no. 523-09 de Relaciones Laborales en los artículos 27 al 37 correspondiente de las Jornadas de Trabajo.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte sistema SAS referente a los permisos otorgados, vacaciones, vacaciones licencias traslados y promociones</li> <li>• Formulario de novedades de personal</li> </ul>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>La institución se involucra en las actividades de mejora para los procesos.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de reuniones</li> <li>• Indicador NOBACI 81.39% tercer trimestre 2022</li> </ul>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>CODOPESCA cumple con lo establecido en el Reglamento no. 523-09 de Relaciones Laborales en los artículos 27 al 37 correspondiente de las Jornadas de Trabajo.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Código de ética institucional</li> <li>• Listado inducción al personal</li> </ul>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>La institución se ha involucrado en la participación voluntaria en actividades de responsabilidad social.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales institucionales</li> <li>• Limpieza de laguna</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de playa</li> </ul>	
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>Se presentan los siguientes indicadores.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de buzón de sugerencia con ninguna queja reportada en 2022</li> <li>• Plan de Capacitación con 52 capacitaciones impartidas</li> <li>• Capacitación especializada y desarrollo 91.51%</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.	<p>En CODOPESCA los indicadores relacionados al renglón de indicadores relacionado con el rendimiento individual presentan los siguientes resultados.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral 2022</li> <li>• Enfoque a resultados y productividad 91.73%</li> <li>• Capacitación especializada y Desarrollo 91.51%.</li> </ul>	
2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.	<p>La institución da seguimiento referente al uso de las herramientas digitales de información y comunicación, en la encuesta de clima laboral.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral 2022</li> <li>• Uso de la tecnología 93.71%</li> </ul>	



<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>Se presentan los siguientes indicadores.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de buzón de sugerencia con ninguna queja reportada en 2022</li> <li>• Plan de Capacitación con 52 capacitaciones impartidas con un total de 1,214 participantes.</li> <li>• Capacitación especializada y desarrollo 91.51%</li> </ul>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Se presentan los siguientes indicadores.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de clima laboral 2022</li> <li>• Reconocimiento laboral 92.81%</li> <li>• Relación con los empleados 92.45%</li> <li>• Beneficios 91.08%</li> <li>• Capacitación especializada y Desarrollo 91.51%</li> </ul>	

**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	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	(Detallar Evidencias)	
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
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>La institución se ha involucrado en la participación voluntaria en actividades de responsabilidad social.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales institucionales</li> <li>• Programación de recogida de playas</li> <li>• Limpieza de laguna Manatí en cooperación del operativo de grupo de pescadores Amigos Santo Domingo.</li> </ul>	
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>La institución se ha involucrado en la participación voluntaria en actividades como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Pescadería de mi Barrio</li> <li>• Memoria Institucional 2022</li> <li>• Política de Medio Ambiente</li> </ul>	
3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.	<p>La institución se ha involucrado en la participación voluntaria en actividades de específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales institucionales</li> <li>• Acuerdo mercado de INESPRE</li> <li>• Jornada de limpieza de playa</li> <li>• Donación de productos pesqueros incautados</li> <li>• Programa pescadería de mi barrio</li> </ul>	

<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>La institución se ha involucrado en la participación voluntaria en actividades de responsabilidad social en el desarrollo económico de la comunidad.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales institucionales</li> <li>• Acuerdo mercado de INESPRES</li> <li>• Jornada de limpieza de playa</li> <li>• Donación de productos pesqueros incautados</li> </ul> <p>Programa pescadería de mi barrio</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>La institución se ha involucrado en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales institucionales</li> <li>• Memoria institucional 2022</li> <li>• Página web institucional</li> </ul>	
<p>6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.</p>	<p>La institución se ha involucrado en la participación voluntaria en actividades de responsabilidad social y sostenibilidad medioambiental.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales institucionales</li> <li>• Jornada de limpieza de playa</li> </ul>	
<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,</p>	<p>Implementación de la CCC y realización de la encuesta de satisfacción para fines de la percepción referente al desempeño de la organización.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p>	

como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe Encuesta de clima 2022</li> <li>Informe de seguimiento CCC 2022</li> <li>Base de datos de Encuesta de satisfacción</li> </ul>	
--	--	--

## Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.

### Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
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>La institución se ha involucrado en la participación voluntaria en actividades de responsabilidad social.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicados sobre pesca sostenible</li> <li>Jornada de limpieza de playa</li> <li>Publicaciones en redes sociales</li> </ul>	
2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.	<p>CODOPECA por su razón social mantiene las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Publicaciones sobre reunión con grupos y representantes de la comunidad.</li> <li>Publicaciones en redes sociales</li> </ul>	
3) Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).	<p>CODOPECA mantiene presencia en los medios de comunicación, televisivos redes sociales y portales WEB.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Página WEB</li> <li>13 comunicados de prensa 2022</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotografías</li> </ul>	
4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).		No se cuenta con políticas de diversidad étnicas y de personas para la implementación de programas sociales por el Gobierno
5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.	<p>CODOPESCA cuenta con intercambios productivos de conocimientos e información referente a la actividad pesquera.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos /convenios con organismos internacionales</li> <li>• 4 viajes para asistir a talleres, conferencias y reuniones relacionadas al sector pesquero.</li> </ul>	
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>CODOPESCA cuenta con intercambios productivos de conocimientos e información referente a la actividad pesquera.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos /convenios con organismos internacionales</li> <li>• 4 viajes para asistir a talleres, conferencias y reuniones relacionadas al sector pesquero.</li> </ul>	
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,	<p>La institución cuenta con la conformación del comité de salud y seguridad en el trabajo.</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p>	

número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).	Listado del personal que conforma el comité de salud y seguridad en el trabajo. Informe de inspecciones a las instalaciones	
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).	La institución se ha involucrado en la participación voluntaria en actividades de responsabilidad social. <b>EVIDENCIAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Borrador político medio ambiente</li> <li>• Informe de seguimiento contribución al desarrollo social</li> <li>• Programa de jornada de limpieza de playa</li> </ul>	

**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.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
I) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	Implementación de la CCC y realización de la encuesta de satisfacción para fines de la percepción referente al desempeño de la organización. Licencias 3959 Certificado de objeción 1140 Inspecciones 369 Asesorías técnicas 133  <b>EVIDENCIAS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta compromiso 2021-2023</li> <li>• Informe de Carta compromiso al ciudadano</li> </ul>	

<p>2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).</p>	<p>Implementación de la CCC y realización de la encuesta de satisfacción para fines de la percepción referente al desempeño de la organización.</p> <p>Licencias 3959  Certificado de objeción 1140  Inspecciones 369  Asesorías técnicas 133</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de resultados carta compromiso al ciudadano</li> <li>• Encuesta de satisfacción</li> <li>• Acuerdo INESPRES</li> <li>• Programa pescadería de mi barrio</li> </ul>	
<p>3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.</p>	<p>Implementación de la CCC y realización de la encuesta de satisfacción para fines de la percepción referente al desempeño de la organización.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carta compromiso al ciudadano 2021-2023</li> <li>• Acuerdo INESPRES</li> </ul> <p>Acuerdo SENASA</p>	
<p>4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.</p>	<p>Implementación de la CCC y realización de la encuesta de satisfacción para fines de la percepción referente al desempeño de la organización.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo INESPRES donde se coloco 22,659.16 libras de pescado</li> <li>• Acuerdo SENASA</li> </ul>	

5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>Durante el 2022, el departamento de regulaciones realizó a nivel nacional las inspecciones correspondientes.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3,884 de inspecciones</li> <li>• 91.73 % enfoque a resultados y productividad, encuesta de clima</li> </ul>	
6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.	<p>CODOPESCA está involucrado en el desarrollado programa que le permitan innovar para mejorar la perspectiva de los clientes/ciudadanos en el proceso de solicitud y renovación.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación Programa Burocracia Cero en los servicios de Licencias</li> <li>• NOBACI con un avance de un 81.39%</li> </ul>	
7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.	<p>Durante el 2022 la institución obtuvo grandes avances en el cumplimiento de los indicadores institucionales con la implementación de los procesos para la obtención de resultados satisfactorios.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NOBACI 81.39%</li> <li>• SISMAP</li> </ul>	

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
Eficiencia de la organización en términos de:		

Documento Externo  
SGC-MAP



1) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.		No se cuenta con la medición de la eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles.
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>CODOPECSA está involucrado en el desarrollado programa que le permitan innovar para mejorar la perspectiva de los clientes/ciudadanos en el proceso de solicitud y renovación.</p> <p><b>EVIDENCIAS</b></p> <p>Implementación Programa Burocracia Cero en los servicios de Licencias</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).	<p>CODOPECSA cuenta con intercambios productivos de conocimientos e información referente a la actividad pesquera.</p> <p><b>EVIDENCIA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos /convenios con organismos internacionales</li> <li>• 4 viajes para asistir a talleres, conferencias y reuniones relacionadas al sector pesquero.</li> </ul>	
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>CODOPECSA, mantiene acuerdos de colaboración con otras entidades institucionales como la (FAO, INFOPECSA, SUR FUTURO, FUNDEMAR, CEVEIU, IDEAC, Estado Rector del Puerto, Universidad Nacional del Este, UCATECI, UNIBE, UASD, ASONAHORES, Asociación de Pescadores de Boca Chica, ONE, BID, entre otras).</p> <p><b>EVIDENCIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas presidenciales 2022</li> </ul>	
5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la	<p>CODOPECSA está involucrado en el desarrollado programa que le permitan innovar para mejorar la perspectiva de los</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).	clientes/ciudadanos en el proceso de solicitud y renovación. <b>EVIDENCIAS</b> Implementación Programa Burocracia Cero en los servicios de Licencias	
6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.		No se cuenta con los resultados de las mediciones por inspecciones o auditoría de funcionamiento
7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.	Durante el 2022 fue incrementado el indicador a través de los documentos aprobados por el ente rector.  <b>EVIDENCIA</b> • Implementación NOBACI 81.39%	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	La Alta Dirección juntamente con todos los niveles jerárquicos actúa en conformidad con los objetivos y valores constituidos. <b>EVIDENCIA</b> • Plan Operativo Anual (POA) 2022 • Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2024 • Conformación de diversos Comité	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).		No se cuenta con la medición del impacto logrado al menor costo posible

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.

Documento Externo  
SGC-MAP